شفرة النجاح

إيهاب كمال

شفرة النجاح..

المؤلف:

إيهاب كمال

الناشـــر

الحرية

للنشر والتوزيع

3 ميدان عرابى ـ القاهرة

تليفون: 01223877921 ـ 01112227423

فاكس: 20225745679+

darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى

رواق Graphic Design Rowaq

رقم الإيداع: 2012/19560

الترقيم الدولى: 977-977-5832-64-1

شفرة النجاح

إعداد وتقديم
إيهاب كمال



للنشر والتوزيع





أسباب النجاح

يقول الدكتور ويليام جيمس.. أبو علم النفس الحديث: إذا انتظرت التقدير ستقابل بالإحباط التام.

يقول خبراء علم النفس: ضعف التقدير الذاتى هو سبب كل مشاكل الإدمان فى العالم.

إن شعور الانسان بالدونيةهو من أشد ما يجعله غير متزن نفسيا.. على الانسان أن يقدر نفسه بنفسه وأن يعلم أن الله تعالى جعله أشد المخلوقات وأقواها وأقدرها على الانجاز.

فلا يوجد أى إنسان سلبى.. وكل الناس قادرة على النجاح.. وانتظار التقدير من الناس لا طائل من ورائه أبدا.. فكل مشغول بحياته الخاصة ومشاكله.

البقاء وضمانه

لا يكون الانسان متزنا نفسيا عندما تكون حياته مهددة.. عند الخطر يكون الانسان فى حالة غيرمتزنة لا تمكنه من التفكير السليم.

الحب

يحتاجه الانسان ليكون متزنا.. فيحتاج لأن يشعر بكونه محبوبا من الناس والمجتمع وخاصة الأسرة.. ويحتاج أيضا إلى حب ما يعمله وحب ما هو عليه.

التغيير وكسر الملل

التغيير هو تغيير الوضع والحالة التى يكون عليها الانسان وقت التفكير فى المشكلة.

إن مجرد البدء بالتغيير لهو أول خطوة من خطوات حل المشاكل.. فهو يساعد الانسان على الانفصال النفسى عن مشكلته أثناء التفكير فيها.. وهو ما يمكنه من وضع حلول أكثر عقلانية بعيدة عن العواطف والنزوات.

وهو أيضا تغيير المجالات وتعديدها فى التفكير.. فمن يحصر نفسه حصرا فى مجال واحد لا يطيق الاخفاق فيه.. سيفقد كل شئ بأول صدمة له فى هذا المجال.

الانجاز

أى انجاز من أى نوع يعطى الانسان دافعية شديدة وثقة بنفسه..أنا مثلا أرى كتابتى لهذا التفريغ إنجازا رائعا.

المعنى

إذا لم تكن تعلم لم تعمل هذا العمل.. فإنك لن تستمرفيه

تعلم من الماضى الأليم بدلا من أن يضايقك:

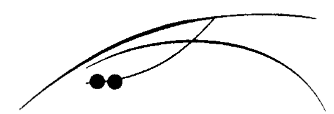
عليك دائما أن تتذكر الذكريات السلبية بشكل إيجابى.. فهى خبرات تكونت لديك.. ولو عادت تلك المواقف فسوف تتصرف فيها بشكل سليم..وماكان لك ذلك لولامرورك بهذه المواقف الأليمة فى الماضى.

وللنجاح أيضاً قوانينه والتى تنتظم مقوماته وأسبابه، وفى هذا الكتاب أنت على موعد مع قوانين النجاح، أو لنقل بمعنى أدق أنت على موعد مع النجاح.

■ ■ ■

1

وقتك.. كنزك الحقيقى





أهمية الوقت

١ ـ إن الوقت هو عمر الإنسان وحياته كلها.

٢ ـ العمر محدد ولا يمكن زيادته بحال من الأحوال "مورد شديد الندرة".

٣ ـ مورد غير قابل للتخزين س اللحظة التى لا استغلها تفنيز.

٤ ـ مورد غير قابل للبدل أو التعويض.

٥ ـ يحاسب عليه المرء مرتان "عمره ثم شبابه".

حقائق عن الوقت

(نتائج بحث موسع تم فى الولايات المتحدة الأمريكية)

١ ـ ٢٠٪ فقط من وقت أى موظف تستغل فى أعمال مهمة مرتبطة مباشرة بمهام الوظيفة وأهداف المؤسسة.

٢ ـ يقضى الموظف فى المتوسط ساعتان فى القراءة.

٣ ـ يقضى الموظف فى المتوسط ٤٠ دقيقة للوصول من وإلى مكان العمل.

٤ - يقضى الموظف فى المتوسط ٤٥ دقيقة فى البحث عن أوراق أو متعلقات خاصة بالعمل.

٥ - يقضى الموظف الذى يعمل فى مكتب يتسم بالفوضى ٩٠ دقيقة فى البحث عن أغراض مفقودة.

٦ - يتعرض الموظف العادى كل ١٠ دقائق لمقاطعة (محادثة عادية أو تليفونية...).

٧ - يقضى الموظف العادى ٤٠ دقيقة فى تحديد بأى المهام يبدأ.

٨ - يقضى الشخص العادى فى المتوسط ٢٨ ساعة أسبوعيا أمام التليفزيون.

٩ - الوصول المتأخر لمكان العمل ١٥ دقيقة يؤدى إلى ارتباك اليوم وضياع مالا يقل عن ٩٠ دقيقة (أخرى).

ويمكن إضافة هذه المعلومات لتساعدنا فى فهم عملية إدارة الوقت:

١ - ساعة واحدة من التخطيط توفر ١٠ ساعات من التنفيذ.

٢ - الشخص المتوتر يحتاج ضعف الوقت لإنجاز نفس المهمة التى يقوم بها الشخص العادى.

٣ - اكتساب عادة جديدة يستغرق فى المتوسط ١٥ يوما من المواظبة.

٤ - أى مشروع يميل إلى استغراق الوقت المخصص له، فإذا خصصنا لمجموعة من الأفراد ساعتين لإنجاز مهمة معينة، وخصصنا لمجموعة أخرى من الأفراد ٤ ساعات لإنجاز نفس المهمة، نجد أن كلا المجموعتان تنتهى فى حدود الوقت المحدد لها.

٥ - إدارة الوقت لا تعنى أداء الأعمال بشكل أكثر سرعة، بقدر ما تعنى أداء الأعمال الصحيحة التى تخدم أهدافنا وبشكل فعال.

فوائد الإدارة الجيدة للوقت

١ ـ إنجاز أهدافك وأحلامك الشخصية.

٢ ـ التخفيف من الضغوط سواء فى العمل وضغوط الحياة.

٣ ـ تحسين نوعية العمل.

٤ ـ تحسين نوعية الحياة غير العملية.

٥ ـ قضاء وقت أكبر مع العائلة أو فى الترفيه والراحة.

٦ ـ قضاء وقت أكبر فى التطوير الذاتى.

٧ ـ تحقيق نتائج أفضل فى العمل.

٨ ـ زيادة سرعة إنجاز العمل.

٩ ـ تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.

١٠ ـ تعزيز الراحة فى العمل.

١١ ـ تحسين إنتاجيتك بشكل عام.

١٢ ـ زيادة الدخل.

لماذا يضيع الناس أوقاتهم؟

١ ـ لا يدركون أهمية الوقت.

٢ ـ ليس لهم أهداف أو خطط واضحة.

٣ ـ يستمتعون بالعمل تحت ضغط.

٤ ـ سلوكيات ومعتقدات تؤدى إلى ضياع الوقت.

٥ ـ عدم المعرفة بأدوات وأساليب تنظيم الوقت.

سلوكيات ومعتقدات تؤدى إلى ضيا الوقت

١ ـ لا يوجد لدى وقت للتنظيم

١ ـ يحكى أن حطاباً كان يجتهد فى قطع شجرة فى الغابة ولكن فأسه لم يكن حاداً إذ أنه لم يشحذه من قبل، مر عليه شخص ما فرآه على تلك الحالة، وقال له: لماذا لا تشحذ فأسك؟ قال الحطاب وهو منهمك فى عمله: ألا ترى أننى مشغول فى عملى؟!

٢ ـ من يقول بأنه مشغول ولا وقت لديه لتنظيم وقته فهذا شأنه كشأن الحطاب فى القصة! إن شحذ الفأس سيساعده على قطع الشجرة بسرعة وسيساعده أيضاً على بذل مجهود أقل فى قطع الشجرة وكذلك سيتيح له الانتقال لشجرة أخرى، وكذلك تنظيم الوقت، يساعدك على إتمام أعمالك بشكل أسرع وبمجهود أقل وسيتيح لك اغتنام فرص لم تكن تخطر على بالك لأنك مشغول بعملك.

٣ ـ وهذه معادلة بسيطة، إننا علينا أن نجهز الأرض قبل زراعتها، ونجهز أدواتنا قبل الشروع فى عمل ما وكذلك الوقت، علينا أن نخطط لكيفية قضائه فى ساعات اليوم.

٢ ـ المشاريع الكبيرة فقط تحتاج للتنظيم

١ ـ فى إحصائيات كثيرة نجد أن أمور صغيرة تهدر الساعات سنوية، فلو قلنا مثلاً أنك تقضى ١٠ دقائق فى طريقك من البيت وإلى العمل وكذلك من العمل إلى البيت، أى أنك تقضى ٢٠ دقيقة يومياً تتنقل بين البيت ومقر العمل، ولنفرض أن عدد أيام العمل فى الأسبوع ٥ أيام أسبوعياً.

٢ ـ (الوقت المهدر) ٥ أيام × ٢٠ دقيقة = ١٠٠ دقيقة أسبوعياً / ١٠٠ دقيقة أسبوعياً × ٥٣ أسبوعاً = ٥٣٠٠ دقيقة = ٨٨ ساعة تقريباً.

٣ ـ لو قمت باستغلال هذه العشر دقائق يومياً فى شىء مفيد لاستفدت من ٨٨ ساعة تظن أنت أنها وقت ضائع أو مهدر، كيف تستغل هذه الدقائق العشر؟ بإمكانك الاستماع لأشرطة تعليمية، أو حتى تنظم وقتك ذهنياً حسب أولوياتك المخطط لها من قبل، أو تجعل هذا الوقت مورداً للأفكار الإبداعية المتجددة.

٣ ـ الآخرين لا يسمحون لى بتنظيم الوقت

١ ـ من السهل إلقاء اللائمة على الآخرين أو على الظروف، لكنك المسؤول الوحيد عن وقتك، أنت الذى تسمح للآخرين بأن يجعلوك أداة لإنهاء أعمالهم.

٢ ـ أعتذر للآخرين بلباقة وحزم، وابدأ فى تنظيم وقتك حسب أولوياتك وستجد النتيجة الباهرة.

٣ ـ وإن لم تخطط لنفسك وترسم الأهداف لنفسك وتنظم وقتك فسيفعل الآخرون لك هذا من أجل إنهاء أعمالهم بك!! أى تصبح أداة بأيديهم.

٤ ـ كتابة الأهداف والتخطيط مضيعة للوقت

١ ـ افرض أنك ذاهب لرحلة ما تستغرق أياماً، ماذا ستفعل؟ الشىء الطبيعى أن تخطط لرحلتك وتجهز أدواتك وملابسك وربما بعض الكتب وأدوات الترفيه قبل موعد الرحلة بوقت كافى، والحياة رحلة لكنها رحلة طويلة تحتاج منا إلى تخطيط وإعداد مستمرين لمواجهة العقبات وتحقيق الإنجازات.

٢ ـ ولتعلم أن كل ساعة تقضيها فى التخطيط توفر عليك ما بين الساعتين إلى أربع ساعات من وقت التنفيذ، فما رأيك؟ تصور أنك تخطط كل يوم لمدة ساعة والتوفير المحصل من هذه الساعة يساوى ساعتين، أى أنك تحل على ٧٣٠ ساعة تستطيع استغلالها فى أمور أخرى كالترفيه أو الاهتمام بالعائلة أو التطوير الذاتى.

٥ ـ لا أحتاج لكتابة أهدافى أو التخطيط على الورق، فأنا أعرف ماذا على أن أعمل.

لا توجد ذاكرة كاملة أبداً وبهذه القناعة ستنسى بكل تأكيد بعض التفاصيل الضرورية والأعمال المهمة والمواعيد كذلك، عليك أن تدون أفكارك وأهدافك وتنظم وقتك على الورق أو على حاسب المهم أن تكتب، وبهذا ستكسب عدة أمور:

أولاً: لن يكون هناك عذر اسمه نسيت! لا مجال للنسيان إذا كان كل شىء مدون إلا إذا نسيت المفكرة نفسها أو الحاسب!!

ثانياً: ستسهل على نفسك أداء المهمات وبتركيز أكبر لأن عقلك ترك جميع ما عليه أن يتذكره فى ورقة أو فى الحاسب والآن هو على استعداد لأنى يركز على أداء مهمة واحدة وبكل فعالية.

٦ ـ حياتى سلسلة من الأزمات المتتالية، كيف أنظم وقتى؟!

تنظيم الوقت يساعدك على التخفيف من هذه الأزمات وفوق ذلك يساعدك على الاستعداد لها وتوقعها فتخف بذلك الأزمات وتنحصر فى زاوية ضيقة، نحن لا نقول بأن تنظيم الوقت سينهى جميع الأزمات، بل سيساعد على تقليصها بشكل كبير.

سلوكيات ومعتقدات تؤدى إلى توفير الوقت

١ ـ تحديد الهدف.

٢ ـ التخطيط.

٣ ـ احتفظ دائما بقائمة المهام To-do List.

٤ ـ التحضير للغد.

٥ ـ استخدام أدوات تنظيم الوقت.

٦ ـ انشر ثقافة إدارة الوقت.

٧ ـ عدم الاحتفاظ بمهام معقدة (تقسيم المهام إلى مهام فرعية).

٨ ـ لا تحتفظ بالمهام الثقيلة على نفسك (انته منها فورا).

٩ ـ لا تكن مثاليا.

١٠ ـ رتب أغراضك.

١١ ـ الاتصال الفعال (التأكد من وصول الرسالة كما تعنيها).

١٢ ـ لا تتأخر فى الوصول لمكان العمل.

١٣ ـ التحضير للمهام المتكررة Check List.

١٤ ـ تجميع المهام المتشابهة.

١٥ ـ ارتدِ ساعة (راقب الوقت فى أى مهمة تقوم بها).

١ ـ تأريخ المهام (حدد لنفسك تاريخا أو زمنا للانتهاء من أى مهمة).

١٧ ـ المساومة فى تحديد المواعيد.

١٨ ـ لا تحتفظ بمهام ناقصة (انته من كل مهمة بدأتها).

١٩ ـ لا تهمل كلمة س شكراز.

٢٠ ـ لا تقدم خدمات لا تجيدها.

٢١ ـ تعلم القراءة السريعة.

٢٢ ـ استغلال وقت السيارة ـ الانتقال ـ السفر.

٢٣ ـ لا تحتفظ بمقاعد مريحة فى مكتبك.

٢٤ ـ علق لافتة مشغول إنهاء المهام المحتاجة للتركيز.

٢٥ ـ استخدم التليفون بفاعلية.

٢ ـ تنمية مهارات التفويض.

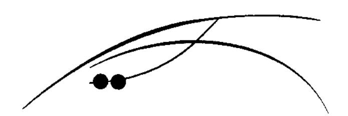
٢٧ ـ اعرف نفسك ودورات أدائك اليومى ذهنيا وبدنيا.

■ ■ ■

2

ذاكرتك..

أرشيفك الشخصى



تعود أيام الدراسة من جديد، ونعود للاهتمام بما يساعد أولادنا على الاستذكار والتفوق. ومن جديد نبحث عما يشد أولادنا إلى الكتاب وما فيه. وغايتنا الأهم أن نغرس فيهم حب التعلم والتطلع إلى التفوق والتميز.

إنها مهارات علمية وعملية، نحتاج أن نعلمها لأبنائنا، تجعل منهم طلاباً ناجحين أولاً ومن ثم أناساً متفوقين فى الدراسة والمجتمع.

التهيئة أولاً:

هى دفعة من الإيحاءات الايجابية تعزز ثقة الطالب بنفسه وبقدراته، إذا علم أن:

النبوغ والتفوق = ١٪ إلهام + ٩٩٪ جهد واجتهاد

التهيئة تكون أيضاً فى البيت ونظامه، وفى مكان دراسة الطالب وجميع أدواته... وتتبنى الأسرة نظاماً جديداً يبرمج أولادها على مهارات تساهم فى تنظيم وقتهم وتحفزهم على الدراسة بطريقة إيجابية، وهذه هى:

١ - **الثقة بالنفس:** أنا أستطيع، أنا قادر، أنا لها...

٢ - **الاهتمام والحماس:** والحماس هو وقود التفاعل المستمر الذى يقودك إلى النجاح. والحماس لا يقتصر عمله فى المواد السهلة

المحبوبة، بل يشتعل أيضاً ليزيد اهتمامنا بالمواد التى يجدها الطالب صعبة، أو التى لا يحبها.

٣ ـ **التخلص من التوترات النفسية:** التى قد تنشأ من مشكلات أسرية، أو خوف من مادة ما. والحل عندك:

ـ حفز نفسك وفكر إيجابياً.

ـ أنجز أى شىء يجعلك تشعر بالفخر فتعزز ثقتك بنفسك وتحب المادة أكثر.

٤ ـ **لا تستذكر دروسك وأنت متعب:**

إرهاق نفسى + تعب جسدى + الجلوس للمذاكرة = تضييع وقت.

٥ ـ **التلخيص:** يساعد الطالب على استرجاع المعلومات بسرعة.

إن ترتيب الحشد الكبير من المعلومات وبأسلوب الطالب الخاص فى ملخص يجعل الطالب أقدر على استرجاع المعلومات بسرعة.

٦ ـ **ربط المعلومات بالخيال:** حاول أن ترسم المعلومات التى تقرؤها على شكل صورة ملونة فى خيالك مع الأبعاد بالصوت والصورة، مما يساعدك على استرجاع المعلومات من الذاكرة البعيدة إلى الذاكرة القريبة بشكل عجيب.

٧ ـ **الترتيب والتنظيم:**

ـ المعلومات التى تخزن بشكل عشوائى سيصعب استرجاعها بسهولة.

ـ إن ترتيب العناصر،كل حسب وظيفته يساعد المخ كثيراً.

٨ ـ **النوم:** ينصحنا العلماء بمحاولة حفظ بعض المعلومات الصعبة قبل النوم مباشرة بحوالى ربع ساعة أو نصف ساعة، فقد اكتشفوا أن

المخ سوف يركز هذه المعلومات بصورة عجيبة فى ذاكرته، أثناء النوم والراحة حينما تستيقظ.

٩ - **تنظيم الوقت:** من المفيد جداً أن ندرك ما أولويات الأعمال المتراكمة لدينا، وتقديم الأهم على المهم حتى لانحس بضغط ضيق الوقت.

سر النجاح هو أن نعرف الوقت الذى نحتاجه لكى ننجح.

١٠ - **مكان التعلم:**

مكان مناسب للحفظ + ذهن نظيف + المادة كاملة = الحفظ المتقن.

١١ - **التكرار:** من جملة العوامل التى تتدخل فى تنمية الذاكرة التكرار. فتكرار قطعة من الشعر أو النثر (٢٠) مرة يثبتها فى الذهن أكثر مما لو كررت (١٠) مرات.

١٢ - **فهم الكلام:** إذ إن الحفظ بدون فهم يؤدى إلى نسيان هذه المعلومة، ولابد لك أن تفهم منذ البداية كل كلمة من القطعة ومن ثم تحفظها.

١٣ - **اختيار الوقت المناسب للحفظ:**

- الصباح قبل طلوع الشمس وقبل الغروب.
- بعد قيامك بأى عمل يولّد إحساسك بالراحة.
- بعد نوم عميق لم يسبقه سهر، وبعد وجبات خفيفة لاتسبب تخمة.

١٤ - **السلامة الجسمية والمحافظة على الصحة:**

- اعتن بنظافتك ونظافة المكان الذى تجلس فيه.

- اعتن بالتغذية الجيدة وحافظ على الإفطار المبكر واختيار الوجبات الغذائية المتكاملة. واعلم أن الابتعاد عن الإفطار يؤدى إلى فقدان ٧٠٪ من المعلومات فى الحصص الأولى.

١٥ - **المذاكرة المنتظمة:** ترتيب الوقت + اختيار المكان المناسب + الصفاء الذهنى = المذاكرة المنتظمة.

١٦ - **وزع الحفظ على فترات زمنية:** إذ إن التوزيع يقلل من السأم والملل.

١٧ - **تعلم فن صناعة جداول المراجعة:**

- المراجعة فى أول العام الدراسى ذات أهمية كبرى.
- مراجعة مادتين أو ثلاث على الأكثر كل أسبوع لتستكمل مراجعة الدروس التى تم شرحها مرة كل شهر.
- تحديد يوم الإجازة الأسبوعى وتخصيصه للمراجعة مع يوم آخر تكون فيه مواد الحفظ قليلة.
- المراجعة قبل الامتحانات، وهذه ذات أهمية كبرى.

١٨ - **اعتمد على أكثر من حاسة عند الحفظ:**

فقد دلت الدراسات أن الإنسان يتذكر فى نهاية الشهر ١٣٪ من المعلومات التى يتلقاها عن طريق السمع. و٧٥٪ من المعلومات التى يتلقاها عن طريق السمع والبصر. ٩٥٪ من المعلومات التى يتلقاها عن طريق المشاركة فى الحوار والممارسة والكتابة.

لذا حاول أن تشرك أكثر من حاسة عن الحفظ من خلال القيام بالآتى:

- ارسم صوراً تخطيطية للموضوع وبذلك توسع مدى حاسة البصر.
- لون بعض الرسوم بألوان مختلفة فتستغل خاصية الألوان فى بصرك.

- ضع خطوطاً تحت الكلمات المهمة دون أن تفرط فى ذلك.
- استخدم الورق والقلم فى تسجيل ما حفظته.. فتكون بذلك قد أشركت يدك.
- استخدم الصوت مع الكتابة عند حفظك.

١٩ - تعلم مهارة التركيز:

- حدد لنفسك أهدافاً واضحة قابلة للتحقيق.
- لا تنتظر حتى تشعر بالرغبة والميل إلى الاستذكار فإن التأجيل لص الزمان أو الوقت.
- امشِ لمدة قصيرة.
- حفّز نفسك لفهم أى فكرة خلال وقت معين تضعه، ثم كافئها إذا نجحت.

٢٠ - ثق بالله عز وجل: والثقة بالله هى مفتاح النجاح وتزداد ثقتك بالله:

- بالتمسك بكتاب الله وسنة رسوله.
- أداء العبادات.
- تذكر الله دائماً فى سرك وجهرك.
- مراعاة حدود الله عند تعاملك مع نفسك وغيرك من الناس.

احرص على مهاراتك الذهنية

فى هذه الأيام، تعتبر المعرفة واستخدامها الإبداعى هما أساسا النجاح. ومن هنا عليك أن تتساءل عن مدى كفاءتك فى تكوين مخزون من المعرفة لتستخدمه أفضل استخدام؟ هل يمكن لذاكرتك أن تكون أفضل؟ وغيرها من الأسئلة التى تتعلق بكيفية التفكير واستدعاء

المعلومات وذلك بغرض تقديم تدريب للعقل من شأنه أنيساعدك على الإثراء من مهاراتك العقلية وتحسينها وزيادة سرعة التفكير.

القـــدرة والطاقـــة

من المهم لنا أننعرف مدى القدرة والطاقة التى فى العقل والتى يستخدم منها قدر ضئيل جدا وكنتيجة لهذا يؤدى إلى الإحساس بالضغوط النفسية وقلة الوقت ونفاذ الصبر، وذلك لعدم قدرة العقل على استيعاب المتغيرات التى تدور حوله.

كما يجب التركيز على النشاطات العقلية المختلفة مثل التركيز وإدارة الوقت وخلافه والعمل على تنميتها واكتساب مهارات تساعدك على إدارة وتطوير هذه العمليات العقلية المختلفة فالتحكم فى العقل ومعرفة كيف يفكر، وكيف تتحرك النفس وتتفاعل مع هذا التفكير، وتوجيه ذلك التفكير إلى ما يحقق أهداف الإنسان هو القوة الذاتية التى يقوم عليها نجاح الإنسان.

إدارة العقـــل

ولكى يستطيع الإنسان إدارة عقله عليه أولاً أن يعرف ويقدر قيمة هذاالعقل وهذه القدرة العظيمة الكامنة فيه، لابد من إثراء طريقة إدارة المعرفة، والقدرة على عمل الاتصالات، وأن تجعل ذاكرتك شىء نافع ذا قيمة.

ولكى تحقق كل ذلك لا بد من زيادة القدرة على التفكير الإيجابى ومحاولة إيجاد حلول إبداعية. كذلك البحث فى الكتب والمسائل والأفكار التى تساعد على تحسين الطاقة الإبداعية وحسن استخدامها، علاوة على أنه يجب عمل تقييم دورى يشير إلى مدى كفاءة العقل عن المرحلة السابقة وهل تحسنت المعرفة والذاكرة والإبداع.

■ ■ ■

3

أسـرار..
الشـفرة

المجهود الشديد وحده لا يكفى

هل تذكر كيف كانت تبدأ المذاكرة من أجل الامتحان بعض الطلاب يذاكرون بكلل وملل ولا يؤدون الامتحان بشكل جيد، والبعض الآخر لا يذاكر على الإطلاق تقريبا ويحققون درجات عاليه.

إذا ممكن أن تبذل جهدا هائلا بغير كفاءة وتحصل على ما تريد.

الغرض مما تفعل هو أن تحقق تقدما لا أن تستهلك نفسك فحسب.

الإبداع ينبع من داخلك

الإبداع لا يأتى مقابل مال أو مكافآت ولكنه يأتى عندما نركز اهتمامنا على شىء معين برغبة منا فى ذلك.

وأن المكافآت المالية ليست لها علاقة بقدرة الناس على طرح أفكار مبتكرة والإبداع يكون على الدوام نتاج اهتمام حقيقى للمشكلة.

حقق انتصارات صغيرة:

السعى وراء تحقيق أهدافك يشبه إلى حد كبير تجميع صور متقطعة لتصل إلى الصورة النهائية وبينما تسعى فى النهاية إلى تحقيق النتيجة النهائية مازال عليك العمل قطعة بقطعة.

أغتنم البهجة من هذه العملية واستخدم النجاحات الصغيرة التى تحققها فى تزويدك بالوقود لمواصلة جهودك المستمرة.

إذا كنت تشك فى قدراتك فسوف تفشل!!!

الثقة تشبه فيروس ينتشر فى جسدك كله، إذا كنت تتحلى بها فإنها سوف تصيب كل شىء بطريقة إيجابية وإذا كنت لا تتحلى بها فإنها تحط من قيمة أى شىء تفعله.

حدد أهدافك على الورق:

إن كتابة خططك وأهدافك وأفكارك على الورق تجعلها أكثر واقعية بالنسبة لك إن كل خطوة تأخذها لتحديد ما تريد وتحتاج إلى عمله من أهداف تزيد فرصتك فى السعى وراء هذه الأهداف وتحقيقها

الناجحون لديهم حلم:

يتميز الأشخاص الناجحون بتحديد أهدافهم وغايتهم

الناجحون لديهم طموح:

فهم يرغبون فى تحقيق شىء ما وهم على استعداد للعمل بجد ولديهم رغبة شديدة فى النجاح

لديهم الشجاعة للاعتراف أخطأهم:

فهم يعترفون بأخطائهم ويحاولون تلافيها مستقبلاً فيستفيدوا من أخطائهم خبرات

يعمل الناجحون ويتعاونوا مع الغير:

أى أنهم اجتماعين ويعملوا مع الغير لتحقيق مرادهم

تفاوض بثقة أو لا تتفاوض أصلاً:

ستواجه العديد من المفاوضات فى حياتك سواء من أجل الحصول على زيادة فى الراتب أو عند شراء سيارة جديدة.

وإذاً ما لذى يحدد عملية التفاوض من عدمه؟

المهارة هنا تلعب دور وكذلك موقف التفاوض النسبى ولكن فى النهاية عندما تمتد المفاوضات لفترة طويلة تعتمد على قدرتك على الاستمرار على مستوى ثقتك بنفسك، وسوف تنتهى المفاوضات بسرعة أكثر إذا كانت ثقتك بنفسك ضعيفة.

الابداع ينبع من داخلك فأستكشفه:

كل إنسان يرغب فى التفكير فى شىء جديد أو يحل مشكلة لا يستطيع أى شخص آخر حلها أو يطرح فكرة قيمة لم يفكر فيها غيره.

وإن بعض أصحاب المشاريع يقدم مكافآت مالية لموظفيه على الأفكار الإبداعية ولهذا يجب أن تنهمر فيض من الأفكار الإبداعية المبتكرة أليس كذلك..

وهكذا فإن الإبداع لا يأتى مقابل مال أو مكافآت وإنما يأتى عندما نركز اهتماماتنا على شىء معين لرغبة منا فى ذلك.

والإبداع لا وطن له ولا حدود ولكن حاول أن تستكشفه أنت!!!

إننا نصنع النجاح ولا نولد به:

الناجحون يصلون إلى ما وصلوا إليه من النجاح عن طريق أتباع خطة إستراتيجية وإنهم يتعلمون ما يتطلبه الأمر للفوز بالنجاح.

إذا سقطت فأنهض وحاول من جديد ولا تبقى حيث سقطت:

أى أنهض وحاول من جديد ولا تكرر الخطأ الذى سقطت من أجله.

حكم للنجاح:

- الإخفاق أساس النجاح.
- ليس سقوط المرء فشلاً وإنما الفشل أن يبقى حيث سقط.
- أسوا من الفاشل من لا يحاول النجاح.
- إذا عرفنا كيف فشلنا نفهم كيف ننجح.
- من يكتب يقرأ مرتين.
- السرعة والندم شقيقان.
- إذا أردت النجاح فلا تضيع الفرص.
- الحكمة فى الكلام كالملح فى الطعام.
- ليس كل ما يلمع ذهبا.
- الطمع كالبحر زد منه شرباً تزداد عطشاً.
- الأعمال أعلى صوتاً من الكلمات.
- قناعتك نصف سعادتك.
- من يكسب بسهوله يضيع بسهوله.
- لا تملئ فمك مرة آخرى قبل أن تبتلع ما فيه.
- الإبداع لا وطن له ولا حدود.
- خير مرآه ترى فيها نفسك هى عملك.
- أسعد الناس أقلهم أنشغالاً بالناس.
- إذا لم تعلم أين تذهب، فكل الطرق تفى بالغرض.
- يوجد دائماً من هو أشقى منك، فابتسم.

- عندما تحب عدوك، يحس بتفاهته.

- إذا طعنت من الخلف، فاعلم أنك فى المقدمة.

- الكلام اللين يغلب الحق البين.

- المهزوم إذا ابتسم، افقد المنتصر لذة الفوز.

- لا خير فى يمنى بغير يسار.

- الجزع عند المصيبة، مصيبة أخرى.

- الابتسامة كلمة معروفه من غير حروف.

- اعمل على أن يحبك الناس عندما تغادر منصبك، كما يحبونك عندما تتسلمه.

- لا تطعن فى ذوق زوجتك، فقد اختارتك أولا.

- لن تستطيع أن تمنع طيور الهم أن تحلق فوق رأسك.

- و لكنك تستطيع أن تمنعها أن تعشش فى رأسك.

- تصادق مع الذئاب... على أن يكون فأسك مستعداً.

- ذوو النفوس الدنيئة، يجدون اللذة فى التفتيش عن أخطاء العظماء.

- إنك تخطو نحو الشيخوخة يوماً مقابل كل دقيقة من الغضب.

- كن صديقاً، ولا تطمع أن يكون لك صديق.

- إن بعض القول فن.. فاجعل الإصغاء فناً.

- الذى يولد يزحف، لا يستطيع أن يطير.

- اللسان الطويل دلالة على اليد القصيرة.

- نحن نحب الماضى لأنه ذهب. ولو عاد لكرهناه.

- من العظماء من يشعر المرء بحضرته أنه صغير.
- ولكن العظيم بحق هو من يُشعر الجميع فى حضرته بأنهم عظماء..
- من يطارد عصفورين يفقدهما جميعاً.
- المرأة هى نصف المجتمع وهى التى تلد وتربى النصف الآخر.
- كلما ارتفع الإنسان، تكاثفت حوله الغيوم والمحن.
- لا تجادل الأحمق، فقد يخطئ الناس فى التفريق بينكما.
- الفشل فى التخطيط يقود إلى التخطيط للفشل.
- قد يجد الجبان ٣٦ حلاً لمشكلته ولكن لا يعجبه سوى حل واحد منها وهو.. الفرار.
- شق طريقك بابتسامتك خير لك من أن تشقها بسيفك.
- من أطاع الواشى ضيَع الصديق.
- أن تكون فرداً فى جماعة الأسود خير لك من أن تكون قائداً للنعام.
- لا تستحِ من إعطاء القليل فإن الحرمان اقل منه.

مقولات عن النجاح

١- كل شىء فى الحياة يستحق الحصول عليه يستحق العمل من أجله.

٢ - النجاح غالبا يأتى للذين يجرأون بالقيام بالأعمال. ونادرا ما يأتى للخجولين الذين يخافون من النتائج.

٣ - النجاح لا ينتهى، والفشل ليس نهائى.

٤ ـ أحب دائما أن يقول لى الناس انك لا تستطيع أن تفعل ذلك، لأنهم كلما يقولون لى ذلك، أعمله بجدارة.

٥ ـ الأفكار الكبيرة تخاطب فقط العقول الكبيرة، بينما الأعمال الكبيرة تخاطب الجميع.

٦ ـ العقبات هى تلك الأشياء المخيفة التى تواجهها عندما تحيد بنظرك عن الهدف.

٧ ـ السمكة القوية وحدها التى تقدر على السباحة عكس التيار، بينما أى سمكة ميتة يمكنها أن تطفو على الوجه.

٨ ـ انك لن تستطيع أن تجد الوقت للقيام بأى شىء. لكى تجد الوقت عليك أن تخلقه.

٩ ـ احذف الفشل من قائمة خياراتك.

١٠ ـ ليس هناك حطوة واحدة عملاقة التى حققت الانجاز، انما مجموعة خطوات صغيرة.

١١ ـ فليكن هدفك بلوغ القمر. حتى ان فشلت فى الوصول اليه ستحط بين النجوم.

١٢ ـ البعض منا لديه مدارج يقلع منها إلى النجاح. لكن إن كنت ممن لا يملكون هذه المدارج عليك أن تشيدها بنفسك.

١٣ ـ اعمل وكأنك لست بحاجة للمال. وأحب وكأنك سوف لن تؤذى. وارقص من فرحك كما لو كان لا أحد يراك.

١٤ ـ ما يستطيع العقل البشرى استيعابه والإيمان به، يمكنه تحقيقه.

١٥ ـ ليس هناك أسرار للنجاح. انه نتيجة التحضير، والعمل الجاد، والتعلم من الأخطاء.

١٦ ـ ما يحدث خلفنا أو ما يحدث أمامنا لا يقارن بما يحدث فى داخلنا.

١٧ ـ الأعمال العظيمة تتحقق ليس بالقوة إنما بالإصرار.

١٨ ـ الفرق بين الإنسان الناجح والآخرين هو ليس نقص القوة، ولا نقص المعرفة، إنما نقص الإرادة.

١٩ ـ الإنسان الذى يتبع الجماهير سوف لن ينتهى به الأمر أبعد من الجماهير، بينما الإنسان الذى يمشى وحيدا هو الإنسان الأكثر ترجيحا لبلوغ أماكن لم يبلغه أحد قبله.

٢٠ ـ السمعة تأخذ منا عشرين سنة لصناعتها، وخمس دقائق لهدمها. إذا أخذت هذا الأمر بعين الاعتبار، سوف تقوم بأعمالك بطريقة مختلفة.

٢١ ـ الأبطال لا يصنعون بفعل النوادى. الأبطال يصنعون نتيجة شىء عميق فى داخلهم، الرغبة، الحلم، والرؤية.

٢٢ ـ لا تمكث كثيرا فى الماضى. استعمل الماضى لاستيضاح نقطة معينة، ثم تجاوزه. لا شىء يهم حقا سوى ما تقوم به فى هذه اللحظة. انطلاقا من هذه اللحظة يمكنك أن تصبح إنسان مختلف كليا، ملىء بالحب والتفاهم، جاهز بيد ممدودة نحو النجاح، منتش وايجابى فى كل فكرة وفعل تقوم به.

٢٣ ـ المشكلة تكمن فى التقاعس بكل بساطة. الكثير من الناس لديهم الأفكار خلاقة. لكن القليلين فقط من يقرر فعل شىء

بشأنها الآن، ليس غدا . ولا فى الأسبوع القادم. إنما اليوم. المبدع الحقيقى هو من يحول أفكاره الى انجازات.

٢٤ ـ كل شىء تحلم به، وتتوق اليه بشدة، وتعتقد به بإخلاص، وتعمل للحصول عليه لا محالة سوف يتحقق.

٢٥ ـ ابتعد عن الأشخاص الذى يحاولون التقليل من طموحاتك. البسطاء فقط يقومون بذلك، بينما الناس العظماء هم الذين يشعرونك أنك باستطاعتك أن تصبح واحدا منهم.

٢٦ ـ كل شىء تحب أن تحصل عليه يجب عليك أن تدفع ثمنه، والثمن هو دائما العمل، الصبر، الحب، التضحية فى سبيل تحقيقه.

٢٧ ـ انك ببساطة لا تستطيع أن تهزم الشخص الذى لا يستسلم.

٢٨ ـ عندما تصل إلى عمق معنى كلمة النجاح تجد أنها ببساطة تعنى الإصرار.

٢٩ ـ الناجحون يبحثون دائما عن الفرص لمساعدة الآخرين. بينما الفاشلون يسألون دائما ماذا سوف نستفيد نحن من ذلك.

٣٠ ـ إذا لم تخطط لأهدافك، ليس من حقك أن تندم على عدم تحقيقها.

٣١ ـ النجاح يحققه فقط الذين يواصلون المحاولة بنظرة ايجابية للأشياء.

منطلقات النجاح العشر

النجاح هو الحالة التى ينشدها الناس فى حياتهم وأعمالهم، ولكنهم يتفاوتون فى درجة السعى والعمل للوصول إليها، ويتساءل الناس كلهم،

ما النجاح؟ وكيف نحققه؟ ولا توجد إجابات مباشرة لهذه الأسئلة، لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف سيصل الفرد للنجاح، وتختلف هذه العوامل باختلاف الأفراد والمجتمعات، لكن هناك عوامل كثيرة مشتركة بين النجاح والناجحين، نستعرضها هنا بإيجاز:

١ ـ الناجحون يلتمسون عون الله: لأن الإنسان قد يغتر بإمكاناته وقدراته ويظن أنها وحدها السبيل إلى النجاح ولكن معها وقبلها لابد أن يطلب العون من ربه.

٢ ـ الناجحون أصحاب رسالة فى الحياة: وهو عامل مشترك بين أهل النجاح والتميز، والرسالة هى الغاية التى يريد الفرد تحقيقها فى حياته، وهى أمر مستمر ولا ينتهى إلا بموت الفرد، لذلك يعتبر النجاح رحلة مستمرة لا تتوقف، والفرد الذى وضع رسالة لحياته والتزم بها نجده أكثر حرصاً على وقته وأكثر حرصاً على إنجاز أهدافه وترك إنجازات بارزة من بعد وفاته. وليس هناك غاية أعظم من رضا الله والفوز بالجنة، ومن يحرص على الوصول إلى هذه الغاية فلابد أن تنتظم حياته وفق مراد الله وتتحقق أهدافه وتتعدد إنجازته ويصبح بذلك فى عداد الفائزين الناجحين فى الدنيا والآخرة.

٣ ـ أهل النجاح يخططون لأنفسهم ويحددون أهدافهم: وهذا أمر بديهى، لأن من التزم برسالة يؤديها فى حياته سيضع أهدافاً لتحقيق هذه الرسالة، وسيخطط ليحقق أهدافه بالتدريج، والتخطيط للحياة قد يكون عبارة عن أهداف عامة وخطط تفصيلية وقد يكون تخطيط مفصل لفترة معينة أو لمهمة معينة، والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وعدم التشتت فى أعمال جانبية لا تحقق أهدافه والنجاح عدو العشوائية، ومن لا يحسنون التخطيط لأنفسهم فغالبا يفشلون أو

يخططون لفشلهم لأنهم وضعوا أنفسهم ضمن مخططات ومستهدفات الآخرين. وقد أحسن من قال: إنسان بدون هدف كسفينة بدون دفة كلاهما سوف ينتهى به الأمر على الصخور (توماس كارليل).

٤ ـ تنظيم الوقت وإدارة الذات: وهو التخطيط اليومى، أى كيف يقضى هذا الإنسان يومه؟ وتنظيم الوقت هو الذى يحدد نجاح الفرد أو فشله فى النهاية، لأن اليوم الناجح الذى استفاد منه الفرد يقرب إلى النجاح ويقرب من تحقيق الأهداف وإنجاز الرسالة، واليوم الذى لم يستفد منه ولم يستغله فسيأخره عن تحقيق أهدافه وأداء رسالته، لذلك إدارة الذات واستغلال الوقت هو الذى يحدد نجاحك وفشلك. ومما تعلمنا فى الصغر أن الوقت من ذهب، وهذا لاشك دليل على قيمة الوقت الكبيرة إلا أن الذهب يقدر بثمن قد يرتفع وقد ينخفض أما الوقت الذى يمر لا يعود بأى ثمن، وهذا يعنى أن الوقت أغلى من الذهب، ورحم الله من قال (الوقت هو الحياة).

٥ ـ يجيدون التعامل مع الآخرين: وهو فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود أن يحقق أهدافه، فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون التعامل مع الآخرين والتعاون معهم، وأول سبل النجاح مع الناس هو ثمرة طبيعية لحسن علاقاتنا بهم، ثم أخذنا بأسباب النجاح مع الناس بتعلم المهارات اللازمة والتدرب على حسن التعامل والتأثير..

٦ ـ التجديد والإبداع: التجديد والإبداع متلازمان، وهما أمران ضروريان لكل شخص، إذ أن الروتين اليومى الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان، فلزم عليه أن يجدد حياته، يجددها من جوانبها الروحية والعقلية والنفسية والجسدية، ولهذا تجد الناجحون يحرصون على تطوير أنفسهم من خلال عدة وسائل، ويحرصون على تطوير

وسائلهم لتحقيق أهدافهم. ومن لا يجدد نفسه ويطور مهاراته ويطلع على كل ما هو جديد فى فنه ومجال عمله وحياته سيتجمد ويتأخر ولا يلحق بركب الناجحين، وقد قال أحدهم (من لم يتجدد يتبدد)، (ومن لم يزدد فى يومه فهو زائد عليه)، وفى الحديث (من كان يومه مثل أمسه فهو مغبون..). إذا لابد من التجديد النافع فى حياتنا والتطوير المستمر لأنفسنا فهذا من شيم الناجحين.

٧ ـ الطموح: لا يسعى للنجاح من لا يملك طموحا ولذلك كان الطموح هو الكنز الذى لا يفنى..فكن طموحا وانظر إلى المعالى.

٨ ـ التضحية والصبر: النجاح عمل وجد وتضحية وصبر ومن منح طموحه صبرا وعملا وجدا حصد نجاحا وثمارا

والناجحون لا ينجحون وهم جالسون لا هون ينتظرون النجاح ولا يعتقدون أنه فرصة حظ وإنما يصنعونه بالعمل والجد والتفكير والحب واستغلال الفرص والاعتماد على ما ينجزونه بأيديهم.

٩ ـ يحاولون ولا يخافون الفشل: لأنهم يعرفون أن الفشل مجرد حدث..وتجارب: فلا تخش الفشل بل استعمله ليكون معبرا لك نحو النجاح، لأن الفشل ما هو إلا إخفاق مؤقت يخلق لك فرص النجاح شريطة أن تستفيد منه. وعلينا أن نتذكر أن الوحيد الذى لا يفشل هو الذى لا يعمل. وما الفشل إلا هزيمة مؤقتة تخلق لك فرص النجاح.

أيها النصر، ما أعظمك بعد الهزيمة! وأيها الربح، ما أحلاك بعد الخسارة! وأيها النجاح ما أروعك بعد الفشل!

١٠ ـ يثقون بأنفسهم وبقدراتهم: لأن رؤية الإنسان الايجابية لنفسه تدفعه دائما نحو النجاح، والناجحون يثقون دائما فى قدرتهم على

النجـاح.لذلك يجب أن تثق بنفسك.. وإذا لم تثق بنفسك فمن ذا الذى سيثق بك، ومما تؤكده التجربة أن الثقة بالنفس طريق النجاح، والنجاح يدعم الثقة فى النفس. وهذه النظرة الايجابية لدى الناجحون تجعلهم دائما يبحثون عن الحلول أما غيرهم فيبحث دائما على الأعذار.

كيف تحقق ذاتك:

لخص عالم النفس (ماسلو) الصفات المميزة لمن استطاعوا تحقيق ذاتهم فى الآتى:

١ ـ أنهم يدركون الحقيقة بكفاءة، ويستطيعون تحمل التأرجح بين الشك واليقين.

٢ ـ يتقبلون ذاتهم كما هى والآخرين.

٣ ـ أنهم تلقائيين فى تفكيرهم وسلوكهم.

٤ ـ أنهم يركزون اهتماماتهم فى المشاكل أكثر من تركيز?م على ذاتهم.

٥ ـ يتحلون بملكة الفكاهة.

٦ ـ مبدعين وخلاقين.

٧ ـ يقاومون التشكل الحضارى الدخيل ـ ولكن دون تحفظ متزمت.

٨ ـ أنهم يهتمون بسعادة الإنسان والبشرية.

٩ ـ أنهم قادرين على التقدير العميق للتجارب الأساسية فى الحياة.

١٠ ـ أنهم يقيمون علاقات مشبعة مع القلة وليس مع الكم من الناس.

١١ ـ ينظرون للحياة نظرة موضوعية.

ماذا تفعل لكى تحقق ذاتك؟

١ ـ مارس حياتك كالطفل!! (أى باستغراق واهتمام كامل)

٢ ـ جرب دائماً الجديد ولا تلتصق بالقديم.

٣ ـ استمع إلى إحساسك الخاص فى تقديرك للتجارب ـ وليس لصوت التقاليد أو السلطة أو الغالبية.

٤ ـ كن مخلصا وتجنب المظاهر.

٥ ـ ليكن لك رأيك المستقل.. وكن مستعدا لتكون غير محبوب إذا كانت آرائك تختلف مع الأغلبية.

٦ ـ تحمل المسئولية.

٧ ـ اعمل بجدية فى ما تقرره.

٨ ـ حاول استكشاف عيوبك ودفاعاتك اللاشعورية، وتحلى بالشجاعة فى القضاء عليها.

استراتيجيات النمل:

الإستراتيجية الأولى: النمل لا ينسحب أو يستسلم أبداً

ـ إذا أحتجز فى مكان معين أو حاولت إيقافه سيبحث عن طريق آخر.

ـ سيحاول التسلق أو المرور من أسفل أو من الجوانب.

ـ وسيستمر فى البحث عن طريق آخر.

لذلك:

ـ لا تستسلم فى البحث عن طريق آخر لتصل إلى هدفك.

الإستراتيجية الثانية: النمل يفكر فى الشتاء طول فصل الصيف

ـ من الغباء أن تعتقد أن فصل الصيف سيستمر إلى الأبد.

لذلك فإن النمل يجمعون طعام الشتاء فى منتصف فصل الصيف.

من المهم أن تكون واقعياً، فكر فى المستقبل.

الإستراتيجية الثالثة: النمل يفكر فى الصيف طول فصل الشتاء

ـ خلال فصل الشتاء، النمل يذكرون أنفسهم بأن سفصل الشتاء لن يستمرِ طويلاً، وقريباً سنخرج من هناز

ـ ويخرج النمل فى أول يوم دافئ.

ـ وعندما يعود البرد مرة أخرى يعودون إلى مساكنهم، لكنهم يعودون للخروج مرة أخرى فى أول يوم دافئ.

لذلك: كن دائماً إيجابياً

الإستراتيجية الرابعة: كل الذى تستطيع أن تفعله

ـ كم تجمع النملة خلال فصل الصيف لتستعد لفصل الشتاء؟

ـ كل الذى تستطيع فعله.

لذلك: أفعل كل الذى تستطيع فعله... وزيادة!!

باختصار.. الأقسام الأربعة لإستراتيجيات النمل هى:

١ ـ لا تستسلم أبدا.

٢ ـ فكر فى المستقبل.

٣ ـ كن إيجابياً.

٤ ـ أفعل كل ما تستطيع فعله.

كيف تتخذ قراراتك بنفسك؟

أوّلاً وقبل كلّ شىء، لا بدّ من أن تتذكّر أنّ الحريّة ـ حقّ الحريّة ـ هى الامتناع عن أى استجابة لأىّ ضغط سلبىّ يستهدف النيل من عزّتك وكرامتك وشخصيتك وإيمانك.

وقد يجهل بعض الشبان من حديثى العهد بالتجربة الحياتية، معرفة الصحيح من الخطأ فى اتخاذ القرار، فيقعون تحت ضغط الجهل مترددين، أو قد يقدمون دون مراعاة أو حساب للنتائج، ولأجل أن تخفف من وطأة الضغط فى اتخاذ القرار المناسب ضع أسئلة لاكتشاف الصحيح، من قبيل:

هل هذا العمل يسىء إلى شخصيّتى، أو أحد ممّن تربطنى به علاقة حب واحترام؟

- ماذا يقول عقلى وضميرى عن ذلك؟
- هل هذا من العدل والإنصاف؟

ما ردّ فعلى لو فعله غيرى؟

- ما شعورى لو فعلته، هل سأكون راضياً مقتنعاً، أو نادماً متألماً؟
- ما هو رأى الذين أثق بهم وأحترمهم من الكبار فى هذا العمل أو الخيار؟
- هل هذا يرضى الله سبحانه وتعالى أم يسخطه؟
- ما هى عاقبته ونتائجه؟
- ما هى نسبة سلبياته فى قبال إيجابياته؟
- ما هو المعنى المحدّد للألفاظ والمصطلحات الواردة فيه، فمثلاً ما معنى (العيب): هل هو ارتكاب المحرّم شرعاً؟ أم الذى يبيحه

الشرع ويستنكرهُ الناس؟ أو الحرج النفسى الشديد الذى تسببه لى تربيتى البيتية؟

إنّ معرفة الإجابة عن هذه الأسئلة أو بعضها يقيك الوقوع تحت مطرقة الضغط، وكلّما كانت ثقافتك الإسلامية أوسع، كان الضغط عليك أخفّ.

ومن هنا فإنّ المراد بـ (التفقّه فى الدين) هو الثقافة الاسلامية بإطارها الواسع، وليست الثقافة الشرعية الواردة فى كتب الفقه والرسائل العملية والمتضمنة لمسائل الحلال والحرام.

العقل الجمعىّ

أنّ الجماعة تعدّ ضاغطاً اجتماعياً كبيراً. وبالطبع يكون مردود الضغط سلبياً بشكل خاص عندما تكون الجماعة ضالّة مضلّة، أى التى تسخّر جهدك وطاقتك ومواهبك فى خدمة مآربها السيِّئة وأغراضها الدنيئة.

فلقد اعتبر (العقل الجمعى) وهو انصياع الفرد لما تردده الجماعة حتى ولو لم يكن على قناعة تامّة به، عقلاً سلبياً فى مردوده على الفرد، وإن كان إيجابياً فى مردوده على الجماعة. ففى بعض الدراسات الجماهيرية يعبّر عن جمهور العقل الجمعىّ بـ (الجمهور النفسى) وهو كائن مؤقت منصاع للغرائز، وقد يعبّر عن الشعور بالقوّة، لكن صفات الجماعة هى التى تنعكس فيه، وليس صفات الفرد.

اُنظر إلى نفسك ـ مثلاً ـ وأنت تشارك فى تظاهرة، سترى أنّك لا تتصرّف كشخصية مستقلة وإنّما كجزء من جمع.

فالعقل الجمعى لا يعطى الفرصة فى استقلالية التفكير، وتكوين القناعة الشخصية، فحتى لو كانت الجماعة صالحة، فلا بدّ من أن يخلو الانسان مع نفسه للتبصر فى قراراتها وأدائها ومسيرتها، وهذا هو معنى (الاعتكاف) فى الاسلام، فليس هو مجرد انقطاع عن الناس لأجلّ التعبّد، وإنّما هو خلوة مع النفس لمراجعة حساباتها.

وعلى هذا أيضاً، فإنّ تنمية الثقة بالنفس والقدرة على صنع القرار واتخاذ الاختيار المناسب، تعدّ عاملاً مهماً من عوامل مواجهة الضغوط، فحتى لو هتف الناس بأ نّك ضعيف، وأنت تشعر بالقوّة من خلال امتلاكك لامكاناتها، فيجب أن يطغى شعورك بالقوة على هتافهم بضعفك، فقد ورد فى الحديث أ نّه لو كان بيدك (جوزة) وقال الناس عنها أنّها (لؤلؤة) فلا يجعلك ذلك تصدّق إدعاءهم أنّها (لؤلؤة). ولو كان فى يدك لؤلؤة وقال الناس عنها أنّها جوزة، فلا يقلل ذلك من قيمتها فى نظرك فتنخدع بما يقولون.

إنّ معرفتك بقدر نفسك تساعدك كثيراً فى عدم الاهتزاز أمام الضغوط التى تمارس ضدّك.

حاذر من الانسياق إلى مقولات:

- (لا أستطيع السيطرة على نفسى، هذا الشىء أقوى منّى).
- (لا أريد أن أتمرّد خارج السرب، أو أكون خارج قوس).
- (إذا لم أفعل ذلك فسيظنّون بى الظنون، أو يسخرون منّى).
- (كلّهم يفعل ذلك، هل بقيت علىَّ).

فهذه المقولات معاول تهدّم صرح ثقتك بنفسك، وتهدّ بنيان مقاومتك، وتقوّض قراراتك واختياراتك.

فهل تعتقد أنّ النبىّ نوحاً (عليه السلام) كان يمكن أن ينجز التكليف الإلهىّ ببناء السفينة لينقذ خيرة الناس من المؤمنين، لو انهار أمام سخريّة الذين كانوا يمرّون عليه وهو يبنيها وهم يضحكون من عمله ويستخفّون به؟

فإذا اقتنعت بصلاح عمل فلا تعر أذناً صاغية لكلام الناس، وإذا اقتنعت ببطلان عمل فلا تهتم بما يدّعون من أ نّه صالح، أو يجب الأخذ به، فهم لا ينطلقون دائماً من حجّة دامغة أو برهان ساطع أو دليل قاطع، بل كثيراً ما يطلقون الكلام على عواهنه، ولعلّك تتذكر قصّة (جحا والحمار) فلقد اعترض الناس على كلّ الحالات التى تعامل بها مع حماره.

فحينما سار هو وابنه خلف حمارهما انتقدهما الناس بأ نّهما لم يستفيدا من واسطة النقل المتاحة، وحينما ركبا عليه معاً، قالوا: إنّهما ظالمان قاسيان فقد أثقلا ظهر الحمار، وحينما ركب الأب وسار الابن خلف الحمار، اتهموا الأب بالأنانية لأ نّه لم يركب ولده، وحين ركب الولد وحده، قالوا عنه أ نّه عاقّ لأبيه، وحين حملا الحمار على عاتقيهما سخر الناس من بلاهتهما!

ومن أبلغ ما يمكن أن تتذكره، وأنت تشقّ طريقك بخطى واثقة فى زحام كلام الناس، قول موسى (عليه السلام) لله تبارك وتعالى: «ربّ نجّنى من ألسنة الناس! فجاءه النداء: يا موسى! أنت تطلب منّى شيئاً لم أصنعه لنفسى»!!

وحتى لايختلط الفهم ويساء، فليس كلّ كلام الناس مرفوضاً، ففيه الصائب وفيه الحقّ، وفيه الخير، وفيه الصالح، وفيه النافع. ولكنّنا نشير إلى كلام أولئك الذين يثبّطون العزائم، ويسخرون من العاملين،

ويضغطون عليك لتمارس عملاً منكراً لأ نّهم عملوه، أو تترك معروفاً لأ نّهم تركوه..

أولئك يريدون أن يوقعوك فى الحفرة التى وقعوا فيها.

فدقِّق النظر جيِّداً، فلقد قيل لحكيم: من أين تعلّمت الحكمة؟ فقال: من العميان، لأننى رأيتهم لا يقدّمون رجلاً ولا يؤخرون أخرى إلاّ بعد أن يتثبّتوا من مواضع أقدامهم!!

طريقة تنمية مهاراتك القيادية:

هل تعتقد أنك شخص قيادى؟ إذا كانت إجابتك بنعم، فما المهارات التى ينقصك تعلمها لتصبح قائدا أفضل لفريق أكثر نجاحاً؟ وإذا كانت إجابتك بلا، فهل تعتقد أنه يمكنك اكتساب هذه المهارة؟ كثير من الناس يعدون أنفسهم أتباعاً لا قادة، ولكنهم يكتشفون أنهم قادة ناجحون عندما يخوضون شيئا يحبونه بشدة.

إن هذا يقودنا إلى السؤال التالى:

هل القادة يولدون أم يصنعون؟

تعالوا أولاً نتفق على معنى (القيادة). إن القيادة هى مساعدة مجموعة من الأشخاص على أن يندمجوا معاً فى عملية تحديد رؤية وأهداف والتحرك نحوها، والقيادة فى حد ذاتها تتكون من مجموعة من المهارات والصفات التى باكتسابها، يمكنك أن تصبح قائداً. نعم، هناك بعض الناس يولدون قادة بطبيعتهم، ولكن يحتاجون إلى صقل مهاراتهم القيادية وإلى البيئة المناسبة التى تظهر فيها شخصياتهم القيادية. وعلى الرغم من ذلك، فإن أى شخص يمكنه أن يصبح قائداً طالما أن لديه الرغبة الصادقة فى ذلك والاستعداد لبذل الجهد من أجل تحقيق هذا الهدف.

ما الفرق بين القيادة والإدارة؟

قبل الحديث عن مهارات القيادة، نود أن نشير إشارة سريعة إلى الفرق بين القيادة والإدارة لأن المفهومين قد يختلطان عند البعض.

تركز القيادة على العلاقات الإنسانية والاهتمام بأعضاء الفريق كبشر، وتهتم بالمستقبل والتخطيط طويل المدى، وبحل المشكلات المزمنة. بينما الإدارة تركز على الإنجاز والالتزام باللوائح والنظم، وتهتم بالإنجاز فى الوقت الحاضر والتخطيط قصير المدى، وبحل المشكلات العارضة.

كيف تنمى مهاراتك القيادية؟

إن اكتساب مهارات القيادة لا يتم فى أسبوعين بمجرد اكتساب المعرفة النظرية عن معنى القيادة ومهاراتها. وإنما يتم ذلك من خلال الممارسة العملية لما تعلمته، ومن خلال المحاولة والخطأ.

١ ـ تعلم التخطيط

قبل أن تقوم مع أفراد فريقك بتحديد الرؤية والأهداف، فإن عليك أن تحدد رؤيتك وأهدافك الشخصية أولاً، ثم تتبع نفس الخطوات لوضع خطط الفريق.

حدد رؤيتك: الرؤية هى الدور الذى تعتقد أنك قد خلقت من أجل أن تقوم به فى الحياة، فقد تعتقد أنك خلقت من أجل تعليم الناس أو نصرة المظلومين أو غير ذلك.

من الأسئلة التى تسألها لنفسك وتعينك على تحديد الرؤية:

ما الذى كنت سأفعله حتى لو لم أحصل على مقابل؟

ما الذى سأفعله لو بقى لى ٦ أشهر فقط لأعيشها؟

حدد أهدافك: حدد الخطوات التى ستقربك من رؤيتك ثم فتت هذه الخطوات إلى أخرى أصغر منها بحيث يكون لديك تصور عما تريد إنجازه على المدى البعيد، وبحيث تخطو كل يوم بعض الخطوات التى تأخذك نحو هذه الأهداف.

رتب أولوياتك: إن الأوقات أقل من الواجبات. لذا، اعطِ مزيداً من الاهتمام لما سيحدث الفرق الأكبر فى حياتك.

وتذكر أن التخطيط عملية مستمرة، فهو ليس مرحلة تأخذ وقتها وتنتهى ولا تعود إليها ثانية. وإنما الخطط قابلة للتعديل على حسب ما يتضح لك من مدى نجاح الخطة الحالية أثناء تنفيذها، وعلى حسب ما يطرأ من مستجدات.

٢ ـ القدرة على التحفيز

التحفيز هو وصول الفرد إلى حالة الشغف واللهفة والسرور بعمله بحيث يتحرك لأدائه ذاتياً. وعلى قدر قدرتك على تحفيز أفراد فريقك، ستكسب حبهم وولاءهم وإنتاجهم.

كيفيته:

تفاءل:لقد خلق الله الليل والنهار، والشتاء والصيف، والعسر واليسر. لذا، تذكر أن المشكلات هى مجرد مرحلة مؤقتة وأنه لابد أن يعقبها الفرج. إذا علمت ذلك، فإنه من الذكاء أن تنظر إلى المشكلات على أنها فرص للتعلم ولاكتشاف نفسك والآخرين. جانب آخر للتفاؤل هو أن تتفاءل بالناس، وألا تفقد الأمل فيهم وأن تظل تجرب مختلف الطرق التى تمكنك من استثارة أفضل ما لديهم.

تعلم كيف تحفز نفسك: وذلك انطلاقا من مبدأ أن فاقد الشئ لا يعطيه، وقدرتك على تحفيز نفسك تبدأ من معرفتك لرسالتك فى الحياة، وسعيك نحوها وفق خطة عمل واضحة، وثقتك بنفسك، ومما يعينك على ذلك أيضاً أن يكون لك قدوات فى الحياة تتعلم منهم وتسعى إلى محاكاتهم فى صفاتهم الحميدة.

اعرف مفاتيح أعضاء فريقك: كما أن لكل باب مفتاحاً يفتحه، فإن لكل منا مفتاحاً، بل عدة مفاتيح، يستحث طاقاته ويدفعه إلى بذل أفضل ما عنده، فأحدهم مفتاحه الحصول على لقب، وآخر مفتاحه تذكيره بالرؤية المستقبلية، وثالث مفتاحه الحوافز المادية، وهكذا.

تصيد إنجازات الآخرين: على الرغم من أن الكلمة الطيبة أمر سهل ولا يكلف شيئاً، إلا أننا لا نوليه الاهتمام الكافى، هذا على الرغم من أن الكلمة الطيبة لها أثر كبير على النفس إلى درجة أنها قد تغير حياة الإنسان، وليس هذا بمبالغة. لذا، تصيد إنجازات الآخرين، مهما كانت صغيرة، وأثنِ عليها بما يتناسب مع حجمها بلا إفراط أو تفريط، وحتى تضمن ذلك، أثنِ على نقاط محددة، فلا تقل: (إن عملك عظيم)، ولكن قل: (أعجبنى أنك استطعت إنجاز العمل فى الوقت المحدد)، أو (أحييك لأن رسالتك كانت خالية من الأخطاء اللغوية).

احرص على وضوح الرؤية والأهداف لكل أعضاء فريقك: ذكرهم بها باستمرار، وساعدهم على تحديد الأهداف القريبة وفهم دورهم فى تحقيقها.

اعطِ الجرعات المناسبة من التشجيع والتوجيه على قدر موقع الشخص من الكفاءة والثقة بالنفس: المقصود من التشجيع: رفع

معنويات الشخص، والمقصود من التوجيه: بيان الخطوات المحددة التى من خلالها يتم إنجاز الأعمال. فإذا قلَّت كفاءة الشخص، احتاج إلى جرعة أكبر من التوجيه. وإذا قلَّت ثقته بنفسه، احتاج إلى جرعة أكبر من التشجيع. واحرص عندما توكل مهمة ما إلى أى من أفراد فريقك أن تعطيه الصلاحيات التى تمكنه من أداء ما كلفته به.

٣ ـ اصنع كتيباتهم بنفسك

عندما تشترى أى جهاز يكون معه كتيب يبين أجزاءه، ويشرح كيفية تركيبه واستخدامه، والتعامل مع المشكلات المتعلقة به، إذا كان الأمر كذلك مع الآلات الصماء، فإن البشر أولى بفهمهم حتى تستطيع التعامل معهم بالطريقة المناسبة، وإسناد المهام التى تلائم قدراتهم وتفضيلاتهم. ومع أنك تتسلم هذه الكتيبات مع أى جهاز تشتريه، فإن الأمر يختلف مع أعضاء فريقك إذ أنك لن تتسلم كتيباً جاهزاً مع كل عضو تضمه إلى فريقك. ولذا، فإن عليك أن تصنع أنت هذا الكتيب عن كل عضو فى فريقك، تكتب فيه: نقاط قوته، ونقاط ضعفه، مهاراته، مفاتيح تحفيزه، طباعه أو صفاته، وملاحظات عامة وأى أقسام أخرى ترى أنت إضافتها. وللتعرف على هذه الأمور:

اسأل: الأسئلة التى تشجع أفراد فريقك على الكلام وتعينك على معرفتهم، مثل: كيف تقضى عطلة نهاية الأسبوع؟ ما الأكلات التى تفضلها؟ يمكنك أن تجعل ذلك فى شكل لعبة مثل (لعبة الزجاجة)، كل ما تحتاجه لهذه اللعبة: زجاجة (يمكنك استبدالها بقلم) وفردين على الأقل، لفّ الزجاجة على شىء مسطح ومتسع كأرض أو مكتب أو مائدة، بحيث يقوم من تشير إليه الزجاجة من ناحية الغطاء بسؤال الشخص الذى تشير إليه الناحية الأخرى من الزجاجة. إنها لعبة ممتعة جداً.

استمع لهم جيداً: فلا تقاطع، وأجل التفكير فى الرد حتى ينتهى المتحدث من حديثه. واقرأ تعبيرات الوجه ولغة الجسد ونبرة الصوت، فهى توصل رسائل قد لا توصلها الكلمات. وإذا لم تفهم شيئاً، فاسأل عنه.

لاحظ: ردود أفعالهم تجاه المواقف والأحداث والمشكلات.

٤ ـ اعرف نفسك وتعلم باستمرار

إذا كان من الضرورى لك كقائد ناجح أن تعرف أعضاء فريقك، فإنه من الأولى أن تهتم بمعرفة نفسك التى بين جنبيك. قد تتساءل: إن معرفتى لنفسى هى أمر شخصى لا علاقة له بالعمل؟ أقول لك: إن الإنسان كلٌ لا يتجزّأ، ومعرفتك بنفسك سوف تساعدك على أن:

تعمل باستمرار على معالجة نقاط ضعفك التى قد تؤثر بالسلب على أدائك فى الفريق، وتسعى إلى اكتساب المهارات التى ترفع من مستوى هذا الأداء.

ـ تكون قدوة لأفراد فريقك فى التطوير والتعلم فيرتفع مستوى الفريق ككل.

ـ تعرف المهام التى تسندها إلى نفسك، وتلك التى يُفَضَّل أن تسندها إلى غيرك أو تفوضهم فيها.

٥ ـ ثق بنفسك

تذكر أن الله قد خلقك لتقوم بدور ما فى هذه الحياة ومنحك من الإمكانات ما يعينك على القيام بهذا الدور. احرص على معرفة هذا الدور.. اكتشف ما حباك به الله من كنوز بداخلك.. طور نفسك باستمرار.. حدد أهدافاً واسعَ إلى تحقيقها.. ولا تفقد ثقتك بنفسك

أبداً مهما أخطأت، فالخطأ أمر بشرى. لذا تعلم من أخطائك وتعلم كيف تتعامل مع مشاعرك السلبية حتى تنهض وتواصل طريقك نحو أهدافك.

٦ـ تعلم كيف تتعامل مع المشكلات

كما أسلفنا عند الحديث عن التحفيز، فإن المشكلات أمرٌ لابد من وقوعه وأنه من الذكاء أن تحولها إلى فرص للتعلم وتطوير الفريق، هذا إن تعاملت معها بشكل سليم وعملت على حلها من جذورها. أما إن أهملتها، فسوف تضعف من فعالية الفريق.

فكيف إذن تتعامل مع المشكلات بشكل يساعد على نمو الفريق؟

تأكد من معرفة جميع أفراد الفريق لجوانب المشكلة بوضوح.

استمع إليهم للتعرف على آرائهم، واحتياجاتهم ومخاوفهم.

فكر معهم فى حلول مقترحة للمشكلة.

اتفق معهم على الحل النهائى الذى يحقق مصلحة الفريق ويرضى جميع الأطراف بقدر الإمكان.

٧ـ انقدهم نقدا بناءً (أسلوب الساندوتش)

إن النقد أمرٌ لابد منه لأننا بشر نصيب ونخطىء، ومن المهم أن تتعامل مع الأخطاء والسلبيات ولا تتجاهلها حتى لا تتفاقم وتتسبب فى حدوث المشكلات وسوء العلاقات بين أفراد الفريق الواحد.

وحتى يكون النقد بناء، اتبع الخطوات التالية:

أثنِ على أعمال جيدة قام بها الشخص أو على سلوكيات حسنة يقوم بها كأنَ يكون مثلاً ممن يتحكمون بأنفسهم عند الغضب.

قدم ملاحظاتك على السلبيات المتعلقة بالمهمة أو العمل وليس على الشخص نفسه، واقترح عليه وسائل للتحسين. مثال: (كان بالخطاب عدة أخطاء إملائية. لذا، أقترح عليك أن تراجع الخطاب عدة مرات بعد كتابته، وأن تستعين بالتدقيق الإملائى بالكمبيوتر).

أثنِ مرة أخرى على أعمال الشخص أو سلوكياته الحسنة.

وحتى ينجح أسلوب الساندوتش، فراعِ أن يكون كلامك، سواء بالثناء أو بالمدح، محدداً وموجهاً إلى المهام لا الأشخاص. وكن صادقاً، لأن ما يخرج من القلب يصل إلى القلب، وما يخرج من اللسان لا يتجاوز الآذان. والناس قادرون على تمييز الصدق من الكذب.

٨ـ تعلم خطوات اتخاذ القرار

حدد الموقف أو المشكلة بوضوح ودقة لأن عدم الوضوح أو الوصف الخاطىء سوف يؤدى إلى اتخاذ القرار الخطأ.

حدد البدائل المتاحة لحل المشكلة.

قيم البدائل عن طريق كتابة الفرص والمخاطر المحيطة بكل بديل.

عد إلى ما كتبت، واستبعد البدائل غير الملائمة، ثم قارن بين البدائل المتبقية وأعد قراءة ما كتبته عن كل بديل وعدّل فيه إن احتاج إلى تعديل.

اترك الأمر فترة وانشغل بأمور أخرى تماماً لا علاقة لها بموضوع القرار. عندما تعود إلى الموضوع مرة أخرى، ستجد الأمور واضحة وستتخذ القرار السليم.

نفذ القرار متجنباً التردد والتسويف، وتابع التنفيذ.

واحرص على مشاورة أفراد فريقك عند القيام بالخطوات السابقة وخاصة بالنسبة للقرارات التى تؤثر عليهم حتى تضمن التزامهم.

إننى على ثقة من أنك تملك بعض هذه المهارات.. اعمل على تنميتها وسوف تتلاشى نقاط الضعف تلقائياً وتدريجياً. ولا تقل أنك لست شخصية قيادية، فقد ظن كثير من الناس ذلك ثم اكتشفوا العكس!

فكر دائماً بأنك مميز:

إن احترام الذات يتعلق بالطريقة التى نحكم بها على أنفسنا وهناك ميل لدى الناس بالنظر إلى المعادلة من الخلف فنحن نعتقد أن مظهرنا هو الذى يعزز المستوى من احترام الذات بينما فى حقيقة الأمر أن احترامنا لذاتنا يكمن فى قدرتنا على رؤية أنفسنا من منظار قيمتها، وإليك هذه الطرق لزيادة شعورك بتقدير ذاتك:

آمن بجمالك الداخلى:

لا تعطى نفسك الشعور بأنك لست جميل أو جميله بل على العكس انظر لنفسك على انك مميز. لا تؤنب نفسك كلما رأيت عارض أو عارضة أزياء أو نظرت إلى نجوم التمثيل. لا تركض وراء مجلات الموضة أو ترتدى الملابس لمجرد أنها موضة رائجة، حاول خلق موضتك الخاصة بك وتميز عن غيرك.

قوة التفكير الإيجابى:

تعلم أن قوة شخصيتك تنبع من قوة تفكيرك، لا تنظر بنظرة دونية إلى نفسك وفكر دائما انك شخص رائع فهذا التفكير الإيجابى يجعل كل المحيطين بك يفكرون عنك بنفس الطريقة.

أبرز طبائعك الإيجابية:

حاول تحديد كل الإيجابيات التى تتمتع بها وقوم على تنميتها بشكل افضل لان لجميع يستطيع معرفة طبائعك بمجرد التعامل معك لذلك كون إيجابية قدر استطاعتك حاول العمل على نقاطك الإيجابية بشكل أفضل

تخلص من سلبياتك:

إذا كنت تميل إلى النكد أو الأنانية أو أى من الصفات السلبية الأخرى، حاول التخلص هذه العادات مهما كلفك الأمر لان ذلك بالتأكيد هو ما يضفى على حياتك الشعور الفراغ وعدم غنى الحياة الاجتماعية.

كيف تحل مشاكلك.. باحتراف؟

طريقة حل المشاكل، خطوات ومهارات طريقة حل المشاكل الزوجية، خطوات ومهارات وطريقة حل المشكلات فى التدريس، طريقة حل المشكلات فى تدريس العلوم، طريقة حل المشكلة، طريقة حل المشكلات من طرق التدريس، طريقة حل المشكلات.

تتلخص هذه الطريقة فى اتخاذ إحدى المشكلات ذات الصلة بموضوع الدراسة محورا لها ونقطة البداية فى تدريس المادة فمن خلال التفكير فى هذه المشكلة وعمل الإجراءات اللازمة وجمع المعلومات والنتائج وتحليلها وتفسيرها ثم وضع المقترحات المناسبة لها ويكون التلميذ قد اكتسب المعرفة العلمية وتدرب على اسلوب التفكير العلمى مما أدى إلى إحداث التنمية المطلوبة لمهاراته العلمية والعقلية وقد يتحمس البعض فيطالب بضرورة أن تبنى المناهج المدرسية على أساس

يتناسب وتنفيذ حل المشكلات اى ان تقديم المعلومات فى صورة مشكلات تهم التلميذ والمجتمع وتحتاج إلى تفكير جيد لإيجاد الحلول المناسبة لها وهم يرون أن تنظيم المنهج بغير هذه الطريقة لا يساعد التلميذ على التفكير واكتساب المهارات الضرورية فى التفكير العلمى هذا راى غير سليم اذ ان المنهج القائم على اساس المادة الدراسية يمكن ان يحقق اهداف تدريس المادة ففى حالة المادة العلمية مثلا يمكن ان تتحقق بعض أهداف منها تنمى التفكير العلمى واكتساب المهارات الضرورية لهذا التفكير ويمكن أن يتحقق ذلك باستخدام طريقة التدريس التى تعتمد على إثارة المشكلات العلمية والتفكير السليم فى حلها وهذا يقودنا لحل المشكلة إذا اتبعنا خطوات معينة يمكن اجمالها فى الخطوات التالية:

أولا: الشعور بالمشكلة:

إن الشعور بالمشكلة يمثل أولى خطوات أسلوب حل المشكلات وهو وجود حافز لدى الشخص اى شعوره بوجود مشكلة ما ووجود الشعور بالمشكلة يدفع الشخص إلى البحث عن حل المشكلة وقد يكون هذا الشعور بالمشكلة نتيجة لملاحظة عارضة أو بسبب نتيجة غير متوقعة لتجربة وليس شرطا أن تكون المشكلة خطيرة فقد تكون مجرد حيرة فى أمر من الأمور أو سؤال يخطر على البال وحقيقة المر يلقى الإنسان فى حياته العديد من المشكلات نتيجة تفاعله المستمر مع البيئة الخارجية ولكنها ذات علاقة بموضوعات المقرر ويتلخص دور المعلم فى هذا الجانب بالنقاط الآتية:

١ ـ إثارة المشكلات العلمية أمام التلاميذ عن طريق أسلوب المناقشة.

٢ ـ تشجيع التلاميذ على التعبير عن المشكلات التى تواجههم كما وجب الإشارة إلى أن استخدام أسلوب الدرس فى صورة مشكلة ولكن هناك معايير يجب مراعاتها فى إثارة واختيار المشكلة هى:

(أ) يجب أن تكون المشكلة شديدة الصلة بحياة التلاميذ:

أى كلما كانت المشكلة شديدة الصلة بحياة التلاميذ كلما أحس بها وأدرك أهميتها وقدر خطورتها فالمعلم الذى يعتقد أن طرح مجموعة من الأسئلة على تلاميذه وتدريبهم على أن يفكروا تفكيرا علميا يكون مخطئا فليس كل سؤال هو مشكلة وإنما كل مشكلة يمكن أن تتخذ صورة سؤال، إن هناك فرقا كبيرا بين السؤال والمشكلة والمعلم الفطن هو الذى يعرف كيف يحول السؤال الذى لا يثير اهتمام تلاميذه إلى مشكلة.

(ب) أن تكون المشكلة فى مستوى التلاميذ وتتحدى قدراتهم:

وهذا يعنى ألا تكون المشكلة بسيطة لدرجة الاستخفاف بها من قبل التلاميذ وألا تكون معقدة

إلى الحد الذى يعوقهم عن متابعة التفكير فى حلها.

(ج) أن ترتبط بأهداف الدرس:

ينبغى أن ترتبط المشكلة بأهداف الدرس ليكتسب التلاميذ من خلال حل المشكلات بعض المعارف والمهارات العقلية والإتجاهات والميول المرغوبة من الدرس، الأمر الذى يساعدهم فى تحقيق أهداف الدرس.

ثانيا: تحديد المشكلة وتوضيحها:

يعد الإحساس بالمشكلة شعورا نفسيا عند الشخص نتيجة شعوره بوجود شئ ما بحاجة إلى الدراسة والبحث وهذا يتطلب تحديد طبيعة

المشكلة، ودور المعلم هنا مساعدة التلاميذ على تحديد المشكلة وصياغتها باسلوب واضح، وأن تكون المشكلة محدودة لنها قد تكون شاملة ومتسعة، ولكن بتوجيه المعلم ومشاركة تلاميذه يمكنهم أن يختاروا جانبا محددا من المشكلة، وقد يكون من المفيد صياغة المشكلة فى صورة سؤال وهذا يساعد على البحث عن إجابة محددة للمشكلة.

ثالثا: جمع المعلومات حول المشكلة:

تاتى هذه الخطورة بعد الشعور بالمشكلة وتحديدها حيث يتم جمع المعلومات المتوافرة حول المشكلة وفى ضوء هذه المعلومات يتم وضع الفرضيات المناسبة للحل وهناك مصادر مختلفة لجمع المعلومات وعلى المعلم تدريب تلاميذه على:

- استخدام المصادر المختلفة لجميع المعلومات.
- تبويب المعلومات ومن ثم تصنيفها.
- الاستعانة بالمكتبة المدرسية للتعرف على كيفية الحصول على المعلومات اللازمة.
- تلخيص بعض الموضوعات التى يقرءونها واستخراج ما هو مفيد فى صورة افكار رئيسية.
- قراءة الجداول وعمل الرسوم البيانية وطريقة استخدامها.

رابعا: وضع الفروض المناسبة:

وهو حلول مؤقتة للمشكلة وتتصف الفروض الجيدة بما يأتى:

- مصاغة صياغة لغوية واضحة يسهل فهمها.
- أن تكون ذات علاقة مباشرة بعناصر المشكلة.

- لا تتعارض مع الحقائق العلمية المعروفة.

- تكون قابلة الإختبار سواء بالتجريب أو بالملاحظة.

- تكون قليلة العدد حتى لا يحدث التشتت وعدم التركيز.

خامسا: اختيار صحة الفروض عن طريق الملاحظة المباشرة أو عن طريق التجريب:

وللملاحظة شروط أهمها:

- ينبغى أن تكون دقيقة.

- ان تتم تحت مختلف الظروف.

- يجب التفريق بين الملاحظ والحكم.

يمكن اختيار صحة الفروض عن طريق تصميم التجارب ومن هذه التجارب تجارب المقارنة (الضابطة) وفيها يتم تثبيت جميع العوامل التى تؤثر فى الظاهرة ماعدا العامل المراد دراسته وفى ضوء اختيار صحة الفروض يستبعد الفرض غير الصحيح أو ير المناسب ويبقى الفرض ذو الصلة بحل المشكلة وتجدر الإشارة هنا إلى أنه فى حالة عدم التوصل إلى حل المشكلة فإنه يكون من الضرورى وضع فروض جديدة واعادة اختبارها وعلى المعلم ان يقوم بدور مساعد للتلميذ باختبار صحة الفروض وتوفير الأدوات والأجهزة الضرورية اللازمة للقيام بالتجارب ومن ثم توجيههم نحو الملاحظة وتدوين النتائج.

سادسا: التوصل إلى النتائج والتعميم:

ومن المعلوم أنه لا يمكن تعميم النتائج إلا بعد ثبوتها عدة مرات والتأكد من مطابقتها على جميع الحالات التى تشبه وتماثل الظاهرة أو

المشكلة وعلى المعلم مساعدة التلاميذ فى كيفية تحليل النتائج والاستفادة منها، ومساعدة التلاميذ على اكتشاف العلاقات بين النتائج المختلفة وتكرار التجربة أكثر من مرة لغرض مقارنة النتائج وذلك قبل إصدار التعليمات النهائية.

مميزات أسلوب حل المشكلات:

١ ـ يثير اهتمام التلاميذ لأنه يعمل على خلق حيرة مما يزيد من دافعيتهم عن حل للمشكلة.

٢ ـ يساعد على اكتساب التلاميذ المهارات العقلية مثل الملاحظة ووضع الفروض وتصميم واجراء التجارب والوصول إلى الإستنتاجات والتعميمات.

٣ ـ تميز بالمرونة لأن الخطوات المستخدمة قابلة للتكيف.

٤ ـ يمكن استخدام هذا الأسلوب فى الكثير من المواقف خارج المدرسة وبذلك يمكن ان يستفيد التلميذ مما سبق تعلمه فى المدرسة وتطبيقه فى المجالات المختلفة فى الحياة.

٥ ـ يساعد التلاميذ فى الاعتماد على النفس وتحمل المسئولية.

٦ ـ يساعد التلاميذ على استخدام مصادر مختلفة للتعلم وعدم الاعتماد على الكتاب المدرسى على انه وسيلة وحيدة للتعلم.

النقد الموجه لطريقة حل المشكلات:

نظرا لأن فاعلية أسلوب حل المشكلات تعتمد على درجة اهتمام التلاميذ وطريقة تفكيرهم ومستوى خبراتهم وهى أمور تتفاوت من تلميذ إلى آخر، ونظرا لأن دور المعلم يتطلب اعطاء حرية أكبر للتلاميذ

فى تخطيط النشاطات وتنفيذها فمن المتوقع أن تظهر بعض الصعوبات والمشكلات التى يرى المعلمون أنها تعوق من فاعلية التعليم ومن ذلك:

١ ـ قد يسبب عند بعض المتعلمين نوعا من الإحباط:

حينما يعجز المتعلم فى بعض الأحيان عن التوصل إلى الحل الصحيح باستخدام هذا المدخل فإن بعض المتعلمين يصابون بالإحباط نتيجة الفشل الذى أصابهم ولكن هذا ليس عيبا وانما ذلك يعود إلى الفروق الفردية بين المتعلمين فالبعض قد يركن إلى الفشل والبعض الاخر قد يدفعه هذا الفشل إلى مزيد من العمل للوصول إلى الحل الصحيح.

٢ ـ يحتاج إلى وقت طويل:

ان التدريس بهذا المدخل (الإطار) يحتاج عادة إلى وقت أطول من التدريس بالأسلوب التقليدى أو حتى باستعمال بعض المداخل (الأطر) الأخرى ولذلك نجد كثيرا من معلمى العلوم يبتعدون عن هذا المدخل نظرا لطول مقررات العلوم.

٣ ـ عدم تخطيط موضوعات المنهاج وذلك لتفاوت الوقت الذى يلزم كل واحد منهم أو كل مجموعة للإشتراك فى نشاطات حل المشكلة.

٤ ـ تعارضه مع المناهج الحالية القائمة وهى مناهج تقوم أساسا على المواد الدراسية المنفصلة.

٥ ـ احتياج أسلوب حل المشكلات إلى كثير من الإمكانات:

وهذا لا يتوافر فى مدارسنا الحالية.

٦ ـ المشكلات الإدارية والتنظيمية:

وهو عدم إنجاز النشاطات فى أثناء الحصص الصيفية العادية والحاجة إلى إعداد المكان لدروس أخرى أو لمجموعات أخرى من التلاميذ.

٧ - يحتاج إلى الإنتباه الشديد والبقاء فى حالة حذر دائم وهذا يتطلب أفراد ومجموعات صغيرة بدلا من الصف الكامل مما يلقى عليهم مسئولية أكبر فى التحير والتخطيط وبذل الجهد قبل النشاط وفى اثنائه وبعده.

الختام

لكن الخبرة المتراكمة بمرور الوقت من ممارسة أسلوب حل المشكلات كفيلة بتذليل بعض الصعوبات وذلك بتحديد الموضوعات المنهجية المراد تعليمها بأسلوب حل المشكلات وتقسيمها إلى أجزاء والتخطيط لكل جزء بطريقة تمكن المعلم من تحديد متطلبات كل نشاط من معدات ومن وقت ومن ثم مراقبة تقدم التلاميذ خطوة واعطائهم المساعدة حسب الحاجة وأيضا إختيار النشاطات والتخطيط لها بحيث يمكن انجازها فى حصة صيفية واحدة أو حصتين صيفيتين وتنظيم البرنامج المدرسى والصفى وإدارته فى ضوء هذا الاعتبار.

■ ■ ■

4

قـرارك..
فـى يـــدك



هناك أربعة أساليب يتم إتباعها فى اتخاذ القرارات هى:

١ ـ الخبرة: استخدم الخبرات السابقة،على أساس أن المشكلات الحالية تتشابه مع المشكلات السابقة.

٢ ـ المشاهدة: التقليد وتطبيق الحلول التى اتبعها مديرون آخرون فى حل مشاكل شبيهه.

٣ ـ التجربة والخطأ.

٤ ـ الأسلوب العلمى

الأسلوب العلمى لتحليل المشكلات

١ ـ إدراك المشكلة

ظهور أعراض مرضية يلفت النظر إلى وجود خلل فى يستوجب التحليل وسرعة الدراسة. أى أن آلية تحليل وحل المشكلات تبدأ بناء على ظهور مظاهر خلل يستوجب الانتباه.

وأهمية الخطوة الأولى تكمن فى أن عدم الاهتمام بالأعراض وبالتالى عدم إدراك المشكلة قد يؤدى إلى تداعيات خطيرة تتمثل فى

عدم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات المحيطة لأنها لم تستعد لها جيدا.

٢ ـ تعريف المشكلة

أن تعريف المشكلة هو وجود انحراف عما هو مخطط. ومثلما تدرك الأم بوجود مشكلة لطفلها عند ظهور أعراض مرضية له مثل ارتفاع درجة الحرارة،كذلك يدرك الفرد أن بوادر مشكلة معينة ستلوح فى الأفق فتبدأ بتحليلها والتعامل معها.

المشكلة هى حالة من التباين أو الاختلاف بين واقع حالى أو مستقبلى، وهدف نسعى إلى تحقيقه. وعادة ما يكون هناك عقبات بين الواقع والمستهدف، كما أن العقبات قد تكون معلومة أو مجهولة.

والتعامل مع الأعراض لا يؤدى إلى الشفاء التام، لذا يجب أولا التعرف على هوية المشكلة، أى سبب الأعراض.

والأسلوب العلمى لذلك هو تشخيص المشكلة بتتبع أسبابها وظروف حدوثها ومعدل تكررها وصولا إلى الأسباب الحقيقية التى أدت لظهور الأعراض المرضية. ومن هذا المنطلق يمكن تحديد المشكلة الحقيقية تحديدا دقيقا.

على سبيل المثال فمشكلة تكرر تغيب تلميذ عن المدرسة أو الجامعة تعالج بشكل أفضل عند معرفة الأسباب التى تجعله لا يحب المدرسة، ومشكلة تبديد الطفل لمصروفه لا تحل بمضاعفة المصروف ولكن بدراسة أسباب هذا الإنفاق.

ويجب فى هذه المرحلة تحديد إطار زمنى لحل المشكلة والبدء فى تنفيذ الحلول.

٣ ـ جمع المعلومات الضرورية

فى هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التى قد تساهم فى تفهم جوانب المشكلة وإبعادها وفى نفس الوقت تساهم فى حلها ولا تقتصر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل بل تتم فى جميع مراحل تحليل وحل المشكلات.

ما هى العناصر الأساسية التى تتكون منها المشكلة؟

أين تحدث المشكلة؟

متى تحدث المشكلة؟

كيف تحدث المشكلة؟

لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية وهذا التوقيت؟

لمن تحدث هذه المشكلة؟

لماذا تحدث المشكلة لهذا الشخص بالذات؟

٤ ـ تحليل المعلومات

يتم فى هذه المرحلة تكامل المعلومات التى جمعها فى الخطوة السابقة وذلك لوضعها فى إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة.

وتحليل المشكلة يتطلب الإجابة على الأسئلة التالية:

ما هى العناصر التى يمكن والتى لا يمكن التحكم فيها لحل المشكلة؟

من يمكنه المساعدة فى حل تلك المشكلة؟

ما هى آراء واقتراحات الزملاء والمرؤوسين لحل تلك المشكلة؟

ما هى آراء واقتراحات الرؤساء لحل تلك المشكلة؟

ما مدى تأثير وتداعيات تلك المشكلة؟

٥ ـ وضع البدائل الممكنة

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكارى لعملية حل المشكلات، حيث أنها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدى إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل.

حصر جميع البدائل التى نرى أنها يمكن أن تحقق الهدف

الابتكار والإبداع فى طرح البدائل.

تحليل مبدئى لإمكانية التنفيذ

استبعاد البدائل فقط التى يتم التأكد من عدم قابليتها للتنفيذ

التوصل إلى البدائل القابلة للتنفيذ

٦ ـ تقييم البدائل

تهدف هذه المرحلة الى اختيار البديل الأمثل.

مراجعة الهدف من حل المشكلة.

وضع معايير للتقييم.

وضع أولويات وأوزان نسبية للمعايير.

دراسة كل بديل وفقا للمعايير الموضوعة.

التوصل إلى البديل الذى يحقق أفضل النتائج س البديل الأنسبز.

٧ ـ تطبيق البديل الأنسب

الطريق الوحيد لمعرفة درجة فعالية البديل والمحك الوحيد له هو وضعه موضع التنفيذ الفعلى.

ويشمل التطبيق كل التعديلات الضرورية من إعادة التخطيط والتنظيم وكذلك كل الإجراءات والمتغيرات التنفيذية.

وللتطبيق الفعال يجب وجود خطة تنفيذية تفصيلية لتنفيذ دقائق العمل بفاعلية.

والخطة التنفيذية يجب أن تشمل ما يلى:

تحديد مراحل التنفيذ والخطوات فى كل مرحلة بالتوالى.

تحديد توقيتات تنفيذ الخطوات والمراحل عن طريق Milestone Chart.

تحديد من سيقوم بتنفيذ كل خطوة من الخطوات.

تحديد من سيراقب على التنفيذ.

٨ـ تقييم النتائج

تعتمد مرحلة التنفيذ على المعلومات المرتدة عن التنفيذ فى الجوانب التالية؟

هل أنتج البديل المخرجات المطلوبة فى التوقيتات المتوقعة وبالكيف المطلوب؟

وتمتد عملية التقييم لتشمل الجوانب التالية:

- درجة تحقيق الأهداف.
- التقييم الذاتى للأداء.
- التداعيات الغير متوقعة لتنفيذ البدائل.

بعد تجميع هذه العوامل للوصول إلى رؤية شاملة لتقييم البديل وفى حالة وجود تقييم سلبى، يتم الرجوع إلى الخطوة الأولى.

مثال عملى

أنا طالبة بالثانوية العامة وحاصلة على مجموع ٩٥٪ أدبى ولا أستطيع تحديد الكلية التى أتقدم إليها، فهل يمكن أن يساعدنى إتباع الأسلوب العلمى فى حسم ترددى واختيار الكلية الملائمة؟

١ ـ إدراك المشكلة

إن الموضوع هنا هو الرغبة فى اتباع الأسلوب العلمى لاتخاذ القرار لتحديد أى كلية يتم الالتحاق بها.

٢ ـ تعريف المشكلة

الوصول إلى تحديد الكلية التى يتم الالتحاق بها فى العام الدراسى القادم والزمن المحدد للوصول الى القرار هو ١٥ يوما وذلك لإمكانية التقديم لمكتب التنسيق.

٣ ـ جمع المعلومات الضرورية

هل توجد شروط التحاق جغرافى، أو شروط خاصة للقبول بالجامعات؟.

ما هى الكليات التى تقبل مجموع ٩٥٪ أدبى فى النطاق الجغرافى لسكنى؟.

ما هى الكليات التى تقبل مجموعى فى المحافظة. طبيعة الدراسة، فرص العمل بعد التخرج، ظروف العمل.

ما هى الكليات التى تقبل مجموعى فى الجمهورية. ظروف الإقامة والسفر والتكاليف.

ما هى الكليات التى يمكن الالتحاق بها فى الخارج. ظروف الإقامة والتكاليف.

٤ ـ تحليل المعلومات

يتم فى هذه المرحلة تكامل المعلومات التى جمعها فى الخطوة السابقة وذلك لوضعها فى إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة.

ويمكن أن يكون ذلك فى تجميع وتصنيف المطبوعات المتعلقة بهذه الكليات، أو فى صورة قوائم أو جداول تبين أسماء الكليات المتاحة، مصنفة جغرافيا، والظروف المتعلقة بكل منها من خبث التكاليف والشروط والمزايا والعيوب المتوقعة.

٥ ـ وضع البدائل الممكنة

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكارى لعملية حل المشكلات، حيث أنها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدى إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل.

حصر جميع الكليات التى نرى أنها يمكن أن تحقق أهدافى.

تحليل مبدئى لإمكانية تحمل ظروفها وتكاليفها.

استبعاد الكليات فقط التى يتم التأكد من عدم تحمل ظروفها أو تكاليفها.

التوصل إلى الكليات التى يتم المفاضلة بينها.

٦ ـ تقييم البدائل

تهدف هذه المرحلة الى اختيار البديل الأمثل.

وضع معايير للتقييم.

وضع أولويات وأوزان نسبية للمعايير.

دراسة كل بديل وفقا للمعايير الموضوعة.

التوصل إلى البديل الذى يحقق أفضل النتائج س البديل الأنسبز.

الكليات المقترحة: الإعلام القاهرة ـ آداب الزقازيق ـ تجارة إسكندرية.

معايير التقييم:

فرص العمل المتاحة بعد التخرج - سهولة المقررات - نسب النجاح العامة فى البكالوريوس - وجود أصدقاء لى فى نفس الكلية - المواصلات - تكاليف الإقامة.

وضع أولويات وأوزان نسبية للمعايير:

فرص العمل المتاحة بعد التخرج (٩)

سهولة المقررات (٧)

نسب النجاح العامة فى البكالوريوس (٥)

وجود أصدقاء لى فى نفس الكلية (٤)

المواصلات (٤)

تكاليف الإقامة (٣)

مثال عملى

لدى ٣ فرص لزيادة دخلى فى عمل مسائى، الأولى نظير أجر ثابت ٢٠٠ جنيه شهريا، والثانية مقابل بأجر متغير ١٠ جنيهات عن كل عميل أقوم بخدمته، والثالثة أيضا بأجر متغير ٨ جنيهات عن كل عميل.

وسبب حيرتى أننى سألت زملائى عن عدد العملاء المتوقع فى حالة الأجر المتغير، فأخبرونى أن العملين شديدى التقلب، إلا أن الثالث أفضل من الثانى.

بالنسبة للعمل الثانى، يتراوح عدد العملاء المتوقع بين ٥ فى حال ركود العمل، ٢٥ إذا كان متوسطا، ٤٥ إذا كان نشطا.

بالنسبة للعمل الثالث، يتراوح عدد العملاء المتوقع بين ٤ فى حال ركود العمل، ٣٥ إذا كان متوسطا، ٥٥ إذا كان نشطا.

كيف يمكننى اتخاذ القرار، وهل هناك معلومات أخرى أتحرى عنها للوصول إلى قرار بهذا الشأن؟

السؤال الهام هنا هو ما هى احتمالات نشاط أو ركود العمل؟

ويتم ذلك إذا أمكن لأصدقائك الإجابة علية مباشرة فى صورة: ٢٠٪ احتمال ركود، ٣٠٪ احتمال اعمل متوسط، ٥٠٪ احتمال العمل نشطا.

أو يتم السؤال عن فترة زمنية معينة مثل الخمسة أشهر الأخيرة، وبالتالى يتم الوصول إلى نتيجة مشابهة للصورة السابقة.

نفترض وصولنا للبيانات التالية:

- القيمة المتوقعة للعمل الثانى

= ٢٠٪ × ٥ + ٣٠٪ × ٢٥ + ٥٠٪ ×٤٥ = ٣١ عميلا

الأجر = ١٠ × ٣١ = ٣١٠ جنيها

- القيمة المتوقعة للعمل الثالث

= ٣٠٪ × ٤ + ٣٠٪ × ٣٥ + ٤٠٪ ×٥٥ = ٣٤ عميلا

الأجر = ٨ × ٣٤ = ٢٧٢ جنيها

و بمقارنتهم بالعمل ذو الدخل الثابت ٢٠٠ جنيها، نجد أن العمل الثانى هو أفضل الحلول.

مثال عملى

لدى اشتراك موبايل بنظام الكارت، وقدْ أصبحت بعد أن التحقت بالعمل أحتاج لإجراء العديد من المكالمات، فهل نظام الاشتراك الشهرى هو الأفضل لى؟

تكاليف الكارت: ١,٧٥ جنيها للمكالمة و٣٠ جنيها رسوم كل ٣ شهور

تكاليف الاشتراك: ٠,٥٠ جنيها للمكالمة و٦٠ جنيها رسوم كل شهر

المطلوب التوصل الى عدد المكالمات (س) التى إذا زادت عنها مكالماتى الشهرية يكون الأفضل لى الاشتراك فى نظام الاشتراك الشهرى، أما إذا كانت مكالماتى أقل منها، فيكون الأفضل البقاء على نظام الكارت.

- تكاليف س من لمكالمات فى نظام الكارت

١,٧٥ × س + ١٠ جنيهات

- تكاليف س من لمكالمات فى نظام الاشتراك

٠,٥ × س + ٦٠ جنيهات

نقطة السواء

١,٧٥ × س + ١٠ جنيهات = ٠,٥ × س + ٦٠ جنيهات

١,٧٥ × س - ٠,٥ × س = ٦٠ - ١٠

١,٢٥ س = ٥٠

س = ٥٠ / ١,٢٥ = ٤٠

ويكون ٤٠ مكالمة شهريا هى النقطة التى تتساوى عندها تكاليف النظامين، وإذا زادت مكالماتى المتوقعة عن ٤٠ مكالمة شهريا يكون الأفضل اختيار نظام الاشتراك.

مفهوم المشكلة

هى حالة من عدم الرضا أو التوتر تنشأ عن إدراك وجود عوائق تعترض الوصول إلى الهدف أو توقع إمكانية الحصول على نتائج أفضل بالاستفادة من العمليات والأنشطة المألوفة على وجه حسن وأكثر كفاية.

ويمكن تعريف المشكلة من منظور آخر على أنها نتيجة غير مرضية أو غير مرغوب فيها تنشأ من وجود سبب أو عدة أسباب معروفة أو غير معروفة تحتاج لإجراء دراسات عنها للتعرف عليها حتى يمكن التأثير عليها، كما تختلف المشكلات من حيث درجة حدتها أو تأثيرها.

أساليب حل المشكلات

أن محاولة حل مشكلة من المشكلات عبارة عن إزالة حالة عدم الرضا والتوتر التى حدثت وفى هذا المجال هناك أكثر من أسلوب قد يتبع:

- أسلوب سلبى: من خلال الهروب من الموقف كله.
- أسلوب التجربة والخطأ: باستدعاء بعض الخبرات السابقة.
- أسلوب التجزىء: أى إيجاد احتمالات تدخل فى أجزاء متتالية بحيث يؤدى الانتهاء من جزء أو مرحلة منها إلى الانتقال للجزء أو المرحلة التالية حتى اتخاذ القرارات.

التردد فى اتخاذ القرارات

ينشأ التردد من عدة حالات:

عدم القدرة على تحديد الأهداف التى يمكن أن تتحقق باتخاذ القرار. إن عدم وضوح الأهداف يجعل صورة الموقف متأرجحة.

عدم القدرة على تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل.

عدم القدرة على تقييم المزايا المتوقعة والعيوب المتوقعة للبدائل المختلفة مما يخلق حالة عصبية يصحبها تردد.

ظهور بدائل أو توقعات لم تدرس فى المرحلة الأخيرة من مراحل اتخاذ القرار.

قلة خبرة متخذ القرار ومرانه واعتقاده بأن القرار يجب أن يكون مثالياً ١٠٠ ٪ بمعنى عدم وجود أية عيوب للبديل الذى وقع عليه الاختيار.

تقليل التردد فى اتخاذ القرارات

لكى يقل " التردد " فى اتخاذ القرار يجب أن يؤخذ فى الاعتبار أن:

كل قرار يجب أن يساهم فى فى تحقيق الأهداف.

إن التبسيط الزائد عن الحد ـ بعدم إدخال الأشياء غير المحسوسة أو عدم دراسة أثر الانفعالات العاطفية يعتبر من طبيعة المشكلة ويزيد من التردد لذلك من الضرورى إعطاء أهمية للشعور والانفعالات والعواطف بالإضافة إلى الأشياء الظاهرة الملموسة أو الممكن الاستدلال بها عقلياً.

ليس من الممكن إرضاء كل الناس فمعظم القرارات لا يمكن أن ترضى كل الناس فلابد ـ فى كل قرار ـ من أشخاص غير راضين عنه وهم يحاولون دائماً انتقاد القرار بعد إصداره ومن المهم على متخذ القرار فى هذه الحالة أن يشرح ظروف القرار ويحاول كسب تعاون الجميع.

لماذا لا يتخذ المديرون قرارات رشيدة؟

العجز عن تحديد المشكلة تحديداً واضحاً أو عدم قدرته على التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية فإذا حدث ذلك فإن النتيجة المتوقعة هى الحصول على (الإجابة الصحيحة للمشكلة الخاطئة) أى قرار حل صحيح لمشكلة أخرى غير تلك المشكلة التى يريد متخذ القرار حلها.

العجز عن الإلمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة وهذا غالباً ما يؤدى إلى اختياره حلاً أقل قيمة من الحل الذى لم يعرفه فإذا اتخذ القرار

دون دراسة جميع الحلول وكان بين الحلول التى لم تدرس حل أمثل كان القرار غير رشيد نسبياً لوجود حل أحسن لم ينتبه إليه.

العجز عن القيام بعملية تقييم مثلى بين البدائل بسبب التزامه بارتباطات سابقة وهذا ما يطلق عليه(التكاليف الغارقة Sunk Costs فاستثمار مئات الألوف من الجنيهات فى آلات ثقيلة لصنع السيارات يقلل من فرص الاختيار أمام مدير المشروع فى حالة ما إذا أراد تغيير نوع السلعة فى إنتاج سلعة أخرى مثلاً وبالمثل يمكن القول إن المهندس الذى قضى عشرين عاماً فى أعمال هندسية يجد من الصعوبة تغيير اتجاهه ليكون محامياً أو طبيباً بسبب التكاليف التى دفعها والتى لا يمكن استردادها (سواء كانت هذه التكاليف مادية فى شكل أموال أو معنوية فى شكل خبرات واستعدادات نفسية).

إن الفرد مقيد فى اتخاذه للقرارات بمهاراته وعاداته وانطباعاته الخارجة عن إرادته وعلى هذا فتصرفاته تكون محدودة ومتأثرة بقدرته الفكرية أو اليدوية أو قوته العضلية أو الجسمانية.

إن الفرد محدود بقيمه الفلسفية والاجتماعية والأخلاقية فنجد بعض متخذى القرارات يركزون اهتمامهم على الاعتبارات الاقتصادية والمالية ويعتقدون أن الناحية المالية يجب أن تأخذ الاعتبار الأول بينما يميل البعض الآخر إلى التركيز على النواحى الإنسانية ونجد البعض الآخر يميل بطبيعته إلى القيم الروحية والدينية كما نرى البعض يؤثر ناحية الجمال والفن ومن ناحية أخرى فإذا كان متخذ القرار مخلصاً للمنظمة التى يعمل بها فإنه يتخذ قرارات فى حدود أهداف المنظمة أما إذا كان إخلاصه ضعيفاً فإن أهدافه الشخصية ودوافعه ستطغى فى اتخاذ القرارات.

إن الفرد مقيد فى اتخاذه للقرارات بمعلوماته وخبرته عن الأشياء التى تتعلق بوظيفته سواء أكانت هذه المعلومات تم إيصالها إليه بقنوات الجهاز التنظيمى.

إن عنصر الوقت غالباً ما يسبب ضغطاً على متخذ القرار فغالباً ما لا يكون هناك وقت كاف لدراسة مختلف البدائل وفحص النتائج المترتبة على كل بديل خصوصاً وإنه من الضرورى اتخاذ القرار فى الوقت الملائم.

الأخطاء الشائعة فى صناعة القرارات

عدم إدراك المشكلة لعدم وجود إطار عن الأوضاع المثلى.

التشخيص السيئ للمشكلة لعدم معرفة الوضع الأمثل.

الفشل فى توليد بدائل جديدة والاكتفاء بقبول الحلول التقليدية المعروفة.

الفشل فى تقييم البدائل تقييماً دقيقاً والفشل فى تحديد معايير لاختيار البديل الأمثل.

تأثر صانع القرار بتركيبه السيكولوجى فى صناعة القرار دون دراسة موضوعية لنتائج هذا القرار.

ضعف قدرة صانع القرار فى الاعتراف بالضغوط الاجتماعية والأعراف والتقاليد وسوء التصرف فى عمل أوضاع متوازنة بين ما يتطلبه القرار وما يفرضه المجتمع من ضغوط وأعراف وتقاليد.

عدم إشراك صانعى القرارات المسئولين والمرتبطين بالمشكلة بأولئك الذين سيتأثرون بالحلول المتوقعة للمشكلات.

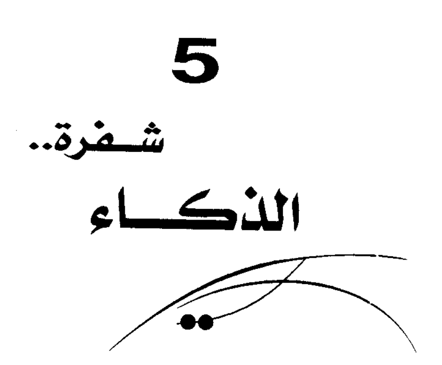
الفشل فى وضع خطة عمل لتنفيذ القرار أو فى متابعة تنفيذ القرار.

■ ■ ■

5

شفرة..

الذكـــاء





الذكاء هو طموح، وميزة، وامتياز خاص، يلعب دورا هاما لتحقيق النجاح والتقدم فى الحياة.. لرفع مستوى ذكائكم وتفكيركم إليكم بعض النصائح، النشاطات التى من المفضل اتباعها، والأطعمة التى من المهم تناولها لتحسين مستوى تفكيركم، وتنشيط ذاكرتكم!

نشط خلايا دماغك:

اثبتت التجارب بأن التمارين الرياضية والحركات البسيطة تعمل على تفعيل وتنشيط خلايا دماغ الانسان، لذلك حاول باستمرار ممارسة أى نوع رياضة أو حركة معينة كرياضة المشى السريع.

جدد ذهنك:

جرب طعم جديد وروائح جديدة، قم بأعمال جديدة دائما، يمكنك الذهاب لعملك عبر طريق جديد، سافر الى اماكن جديدة، اكتشف مواهب وقدرات جديدة فى نفسك، ابتعد عن كل الحركات والاعمال الروتينية الموجودة فى حياتك واكتشف اموراً جديدة وجربها.

أدخل الأسماك فى قائمة وجباتك الغذائية:

زيت اوميكا '٣' الموجود فى الجوز والسمك يعمل على تقوية الذاكرة وذلك من خلال حمل الاوكسجين عبر الدم ودفعه الى المخ.

قلل من الدهنيات:

. استعمل اللحوم الخالية الدسم والالبان الخالية الدسم.

أكثر من أكل الفاكهة:

للفاكهة تأثير على دماغ الانسان وجهازة العصبى، فالمواظبة على تناول الفاكهة بشكل مستمر يؤدى الى سهولة حفظ وتذكر المعلومات فى الدماغ، كما أن الفاكهة سكريات طبيعية تتحول فى الجسم الى كلوكوز ويعتبر الكلولوز منبع الوقود فى الدماغ وبهذا يمكن تأمين الطاقة اللازمة لعمل الدماغ من خلال تناول الفاكهة، كما تساعد الفاكهة فى التقليل من حالات الاضطراب الاكتئاب لدى من يعانون من أمراض نفسية.

تنمية مهارة صنع القرار

منذ الوهلة الأولى فى بداية يومنا عند الاستيقاظ، تبزغ عملية صنع القرار وتستمر معنا طوال اليوم حتى نغط فى سبات عميق سواء كنا على دراية بذلك أم لا. وبالتالى، فنحن جميعا صناع للقرار سواء كنا صناع قرار صائبين أم لا، فهذه ليست القضية. وإذا لم تكن لديك المهارة الكافية لصنع القرار السليم يمكنك تنمية هذه المهارة بالتعلم والممارسة.

وهذا هو رأى «بول بارسون» فى كتابه «كيف تنمى مهارات صنع القرار لديك؟» الذى يساعدك على تنمية مهاراتك الإدارية. ويقول الكاتب إنه ليست هناك قواعد محددة وثابتة يتبعها المرء لصنع القرار السليم. ومن هنا يقدم الكتاب معلومات وفيرة عن كيفية تنمية مهارات صنع القرار بشكل أكثر سهولة وأقل تعقيداً.

ويقدم «بول بارسون» حلولاً بارعة للشركات والمؤسسات بطبيعة عمله كمستشار إدارى. وقد نجح بجدارة فى مراجعة وتطوير الاستراتيجيات والوسائل الإدارية المستخدمة فى وقتنا الحاضر لتحسين العلاقات بين المديرين والموظفين لتحقيق المزيد من الإنجازات.

ويعرف «بول بارسون» عملية صنع القرار بأنها دراسة تحدد وتختار بدائل وفقًا لقيم وأولويات من يصنع القرار ذاته. فحينما نصنع القرار يكون لدينا عدة خيارات نريد الفصل بينها وتحديد الشىء الذى يلائمنا ويروق لنا لاختياره هو وحده. وتعد عملية صنع القرار تقليلاً للشكوك التى تنتابنا عند الاختيار من بين أمور كثيرة.

ويتحدث الكاتب بعد ذلك عن أخلاقيات صنع القرار، ويعرف علم الأخلاق بأنه فرع من فروع الفلسفة. وتعتبر الأخلاق شكلا من أشكال الوعى الإنسانى يقوم على ضبط وتنظيم سلوك الإنسان فى كافة مجالات الحياة الاجتماعية، وهى أيضًا دراسة وتقييم للسلوك الإنسانى على ضوء القواعد الأخلاقية التى يضعها الإنسان لنفسه أو يعتبرها التزامات وواجبات تتم بداخلها أعماله. ومن هذا المنطلق، يعتقد المؤلف ان عملية صنع قرارات أخلاقية فى عالم الاقتصاد أو التجارة تكون أمرًا يصعب تنفيذه فى الغالب.

وبالرغم من ذلك يساعدنا المؤلف بذكر بعض الأخلاقيات التى يجب اتباعها:

١ ـ الإخلاص: يثق الآخرون بنا ويرسمون لنا صورة أساسها الأمانة والولاء.

٢ ـ الاحترام: يجب علينا احترام الآخرين بصرف النظر عن هويتهم.

٣ ـ المسؤولية: يجب علينا تحمل مسؤولية ما نفعله.

٤ ـ العدل: تحقيق العدل فى ميدان العمل ومع كافة الناس بعيدًا عن أهوائنا.

٥ ـ مراعاة شعور الآخرين: يجب علينا ألا نعطى الموقف أكبر من حجمه وألا نغالى فى إلقاء الأوامر على العاملين.

٦ ـ واجبات المواطن: يجب أن ندرك أننا جميعا جزء من وطن واحد ونعمل من أجل توفير حياة أفضل.

وبعد ذلك يتحدث الكاتب عن بعض الأخلاقيات التى يجب اتباعها عند اتخاذ القرار:

١ ـ اعترف بأهمية القرار.

٢ ـ حدد من يكون طرفًا فى هذا القرار.

٣ ـ حدد القيم المشتركة مع هذا الطرف بعد صنع القرار.

٤ ـ وازن المزايا والعيوب قبل اتخاذ القرار.

٥ ـ ابحث عن قضايا متشابهة وحاول مقارنتها بقضيتك للتعلم منها.

وينهى «بول بارسون» كتابه ببعض الأخطاء الشائعة التى يقع فيها المديرون عند اتخاذ القرار:

١ ـ الاعتماد بشكل كبير على المعلومات التى يقدمها لنا الخبراء: الخبراء ما هم إلا بشر مثلنا، لديهم أهواء وأخطاء؛ لذا يجب ألا نعتمد على آرائهم كليًا.

٢ ـ المغالاة فى تقييم المعلومات: يجب ألا نغالى فى استخدام المعلومات التى نتلقاها من الآخرين، فقد لا يدرك هؤلاء حجم المشكلة مثلما تدركها أنت.

٣ ـ **الاستخفاف بالمعلومات:** يجب ألا نستخف بالمعلومات التى نتلقاها من الآخرين مثل الأطفال أو العمال الكادحين أو السيدات.

٤ ـ **المحاباة:** عليك أن تدع الفكر المتغطرس الذى لا يرى إلا ما يريد أن يراه ويغفل عما يريد أن يغفل عنه.

٥ ـ **التوافق:** يجب أن تدرب حدثك على أن يكون يقظا عند اتخاذك للقرارات، وسوف تصنع قرارات أفضل فى المستقبل.

كيف تنمى مهارة البحث؟

جوهر البحث أن لديك أسئلة، تحاول الإجابة عنها. وهو مهارة ضرورية لك فى الدراسة وفى العمل، وفى كل جوانب حياتك. وأول خطوة فى البحث هى أن تحدد بدقةالأسئلة التى تبحث عن إجابات لها، يليها البحث عن مصادر المعرفة الخاصة بموضوعك،سواء أكانت مؤيدة لوجهة نظرك أم معارضة لها، وسوف تجد أن هذه المصادر ـ غالبًا ـ تقدم معلومات متضاربة، وعندئذ يلزم الرجوع إلى مصادر أخرى، وهذا يعنى أن البحث لا يقتصرعلى مجرد جمع المعلومات، وإنما يعنى تدقيق المعلومات ومقارنتها، والحكم على مديصحتها.

كيف تعثر على ما تريد؟

العثور على ما تريد يحتاج إلى صياغةأسئلة جيدة وشاملة لموضوع البحث، وتحديد المصادر التى تلجأ إليها للحصول عليالمعلومات. وسنورد فى الجزء التالى قواعد عامة لاستخدام المكتبة، وطرقًا أخريللحصول على المعلومات، ونقترح عليك كيف تطلب المعلومات من مصادرها، وكيف تجرى المقابلات والمسوح، وكيف تستفيد من المسرح والإذاعة والتلفاز والمعارض والمتاحف.

المكتبة فى مجتمعك

تحتوى المكتبات على ثروة هائلة منالمعلومات، وإذا أحسنت استخدامها سوف تجد فيها معظم ما تحتاج إليه. والمكتبات ذات أنواع عدة: مكتبات المدارس، والمكتبات العامة فى المدن الكبيرة، ومكتبات المراكزالثقافية فى بعض المدن وفى بعض القرى، ومكتبات الكليات والجامعات. وقد تكون المكتبة جزءًا من شركة أو مؤسسة خاصة أو دائرة حكومية.

وبرغم أن بعض المكتبات ليست مفتوحةللجمهور فإن أمين المكتبة فى المدرسة أو فى المؤسسة الخاصة، حكومية كانت أم أهلية،يمكن أن يقدم لك ما يساعدك فى استخدامها.

كيف تعمل المكتبة؟

المكتبة - صغيرة كانت أم كبيرة - مؤسسة منظمة، يجب أن تعرف مكوناتها، حتى تستفيد منها، وهى:

١ - مقتنيات يجب أن تستكشفها.

٢ - فهارس وأدوات مساعدة ينبغى أن تعرف كيف تستعملها.

٣ - أمين أو أمناء، تستشيرهم فيقدمون لك النصح.

المقتنيـــات

يتألف معظمها من الكتب والتقارير والمجلات والصحف. وفى بعض المكتبات تجد الخرائط واللوحات التوضيحية والصور والأشرطة (الكاسيت والفيديو وأقراص الكمبيوتر) والأفلام ونصوص المحاضرات، ويتوافر فى بعض المكتبات الأجهزة والأدوات اللازمة للاستفادة من

مقتنيات المكتبة: أجهزة التسجيل، وأجهزة عرض الأفلام، وأجهزة قراءة الأقراص المدمجة بالليزر، والأشرطة المرئية (الفيديو).

أقسام المكتبـــة

تصنف مقتنيات المكتبة فى قسمين رئيسيين: قسم عام، ويضم الكتب المتوفرة فى المكتبة؛ وقسم المراجع، ويشمل الموسوعات والمعاجم والأطالس، وبعض المصادر المرجعية. ويقع قسم المراجع عادة فى غرفة أو غرف مستقلة. ومواد قسم المراجع لا تعار للقراءة الخارجية، وإنما تُقرأ فى المكتبة ذاتها.

البحث فى الفهرس أو الكشاف

فهرس المكتبة مفتاح أساسى لمعرفة المصادر المتاحة فيها؛ فهو المكان الذى تجد فيه معلومات وافية عن كل كتاب أومادة مطبوعة موجودة فى المكتبة. وقد تجد فى بعض المكتبات فهرسًا للسجلات والأشرطةوالمواد غير المطبوعة.

وفهارس المكتبة متعددة، منها فهرس البطاقات التقليدى،والفهرس الآلى (الإلكترونى)، وعليك أن تتعلم كيف تستخدم الفهارس الموجودة فى المكتبة، فان وجدت صعوبة فى تحديد مكان المادة التى تبحث عنها ـ مطبوعة كانت أو غيرمطبوعة ـ فاطلب مساعدة أمين المكتبة؛ فقد تكون المادة معارة خارج المكتبة أو لم توضعفى مكانها بعد.

فهرس البطاقات

يتألف من عدة خزائن، توضع فى مكان بارز فى المكتبة، تجد فيها ملفات لبطاقات مرتبة هجائيًا. وهى ثلاثة أنواع: بطاقة باسم المؤلف،

وبطاقة بعنوان الكتاب أو المادة المطبوعة، وبطاقة بموضوع الكتاب أو المادة. ويوجد فى بعض المكتبات بطاقات أخرى باسم المؤلف الثانى للمادة،والمترجم، والشارح أو المحقق.

ماذا تحوى البطاقات؟

تعتبربطاقات المؤلف فى فهارس المكتبات المداخل الرئيسية؛ وتحوى الواحدة منها المعلومات التالية:

اسم المؤلف، وعنوان الكتاب، واسم الناشر ومكان وتاريخ النشر، وحجم الكتابوعدد صفحاته. ويشار فى ذات البطاقة إلى بطاقات المداخل الإضافية: بطاقة عنوانالكتاب أو المادة، وبطاقة موضوع الكتاب أو المادة.

قواعد تنظيم البطاقات

١ ـ ترتب البطاقات حسب الترتيب الهجائى، فتبدأ بحرف الهمزة تليه االباء والتاء وهكذا حتى الياء. ويلتزم بهذا الترتيب فى توالى حروف الكلمة الواحدة،وفى توالى الكلمات واحدة بعد أخرى.

٢ ـ تهمل «أل» التعريف فى بداية الكلمة؛ فكلمة «المدرسة» تسجل فى البطاقة تحت «مدرسة» وكلمة «المنهج» تسجل تحت كلمة «منهج».

٣ ـ ترتب اختصارات الكلمات ترتيبًا هجائيًا أيضًا.

٤ ـ ترتب الأعداد وفقًا لطريقةكتابتها بالحروف؛ فالعدد ٤ يرصد تحت حرف الهمزة أربعة، ويسبق العدد ٣ الذى يرصد تحت الحرف الأول من كلمة ثلاثة (الثاء) وهكذا.

٥ ـ ترتب بطاقة المؤلف مبتدئة باسمه،ثم عنوان الكتاب.

والبطاقات أنواع هى:

بطاقة للمؤلف، وأخرى لعنوان الكتاب،وثالثة لموضوع الكتاب. والهدف من هذا التنويع تيسير البحث المكتبى؛ فبعض الباحثين قد يعرف عنوانًا لكتاب أو مادة، ولا يكون متأكدًا من اسم المؤلف، وفى هذه الحالةيبحث عن الكتاب فى بطاقات عناوين الكتب. وإذا لم يكن لديه معرفة بالمؤلفين ولابعناوين الكتب فإنه يستطيع أن يبحث فى بطاقات الموضوع، وسيجد فيها الكتب والمواد المتاحة عن موضوعات محددة مثل: زلزال، نفط، بيئة، جامعة، وهكذا.

رقم الاستدعاء

لكل كتاب رقم يطلب به، وترتب الكتب فى الأرفف وفقًا لنظامتصنيف معين. وأكثر تصنيف مستخدم فى المكتبات اليوم هو «تصنيف ديوى» العشرى. وبعض المكتبات الكبرى تستخدم تصنيفًا آخر، فمكتبة الكونجرس الأمريكى مثلاً، يستخدم فيهانظام استدعاء معين، يتألف من رقم تخصيص مكون من حرف، ورقم ترميز باسم المؤلف وفقًا لنظام ديوى.

عند مراجعة فهرس المكتبة انقل رقم الاستدعاء للكتاب أو الكتب التى تحتاج إليها، واسم المؤلف، وعنوان الكتاب، ثم اذهب إلى الجزء المناسب فى المكتبة للعثور على الكتاب بواسطة رقمه الاستدعائى.

الفهارس الحاسوبية أو الإلكترونية ومحركات البحث

استبدلت معظم المكتبات الفهارس الإلكترونية بالفهارس التقليدية، وأصبحت تستخدم بالإضافة إلى ذلك المقتنيات المتاحة على الخط المباشر. وتتيح بطاقة فهرس الحاسوب البحث باسم المؤلف أو الموضوع أو

العنوان. ويمكنها حصر بحثك عن معلومات قد تكون نشرت من قبل أو معلومات نشرت فى تاريخ محدد. وتتكون مقتنيات المكتبة الإلكترونية من مصادر المعلومات الإلكترونية المختزنة علياالأقراص المرنة، أو الأقراص المتراصة (cd-rom)، أو المتوفرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات كالإنترنت. وتسيطر المكتبة الإلكترونية على أوعية المعلومات الإلكترونية بسهولة ودقة من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظهاوتحديثها مما يسهل على الباحث استرجاع هذه البيانات والمعلومات. تقدم محركات البحث مصادر عديدة للمعلومات منها: البوابات والمواقع الحكومية وغير الحكومية وقواعدالبيانات ومجموعات النقاش وقوائم الخدمة الإلكترونية وغيرها.

وللبحث على الإنترنت عليك القيام بالخطوات التالية:

١ - حدد الموضوع الذى تبحث عنه ووصفه. ضع كلمةمفتاحية وتصنيفات مختلفة.

٢ - ابدأ بالمواقع التى أوصى بها استاذك، أو تلك المواقع التى سبق وقمت بتصفحها.

٣ - استخدم البوابات المحترفة التى تحتوى على قوائم أوكشافات للمواضيع.

٤ - استخدم محرك البحث، وانتبه إن كان يحتوى على كشاف المواضيع.

عند استخدام محرك البحث ادخل كلماتك المفتاحية.

جد أفضل خليط من الكلمات المفتاحية لتحدد موقع المعلومات التى تحتاجها، وأدخلها إلى محرك البحث. قم بمراجعة النتائج التى أظهرها محرك البحث.

إذا كان هناك كثير من النتائج (وصلات مواقع)، أعد البحث بإضافة المزيد من الكلمات المفتاحية، وإذا كان هناك القليل من الخيارات (الوصلات)، قم بإلغاء بعض الكلمات المفتاحية أو استبدل بها كلمات غيرها.

تأكد من الإملاء الصحيح للكلمة، وإذا كان هناك أكثر من احتمال لكتابة الكلمة فيفضل كتابة الكلمتين مع وضع حرف أو بينهما.

استعمل خيارات البحث المتطورة فى محركات البحث. واستخدم عدة محركات بحث، لأن كل واحد من محركات البحث يستخدم قاعدة بيانات مختلفة، بل إن بعض محركات البحث تقوم بالبحث فى محركات بحث أخرى.

وبعد أن تقوّم محتوى المواقع التى وجدتها وثّق عملية البحث التى تقوم بها. أدرج المصادر التى حصلت عليها فى قائمة، واكتب تاريخ التدقيق.

- حدد المصدر وطريقة وتاريخ الوصول إليه.

- اطلب المساعدة إذا احتجت لها.

أنوا أخرى من الفهارس

يستخدم فى بعض المكتبات بدلاً من الفهرس التقليدى (فهرس البطاقات) نظام آخر للفهرسة؛ حيث تسجل الكتب فى مجلدات مستقلة تبعًا لاسم المؤلف وموضوع الكتاب وعنوان الكتاب.

وبعض المكتبات يحتفظ بمعلومات الفهرسة فى صورة أفلام مصغرة، أوشرائح فلمية؛ حيث تصور المادة المطبوعة وتضغط على مساحة صغيرة من الفيلم، وفى هذه المكتبات أجهزة خاصة تكبر صورة الفيلم

وتظهرها على شاشة تسهل قراءتها. وبعض ثالث منا المكتبات يحتفظ بفهارس حاسوبية لمقتنياته.

استخدام المواد المرجعية

المواد المرجعية فى المكتبة تشمل:

١ ـ الموسوعات.

٢ ـ الكتب السنوية (الحوليات).

٣ ـ التقاويم.

٤ ـ المعاجم.

٥ ـ كشافات الصحف والمجلات.

والمواد المرجعية مصدر مهم جدًا لمعلومات كثيرة ومتنوعة، يحتاج إليها الباحثون باستمرار.

الموسوعات

تعد مصدرًا جيدًا للبدء فى البحث؛ إذ تشمل آلاف المقالات فى مختلف الموضوعات، والموسوعة العربية العالمية التى بين يديك الآن مثال للموسوعة.

الحوليات

كتب تصدر سنويًا، تعالج فيها موضوعات نوعية، وتقدم فيها أحدث المعارف والحقائق والأحداث والإحصاءاتفى شتى المجالات: التجارة والسياسة والاقتصاد والرياضة والترفيه وتقويم البلدان وإحصاءات السكان، ومن أمثلتها التقرير الاستراتيجى السنوى الذى يصدر عن مركزالدراسات الاستراتيجية بصحيفة الأهرام القاهرية.

بعض الناس يعتقد - خطأ - أن المعاجم نحتاج إليها فقط لمعرفة تهجئة الكلمات، أو معرفة معانى الألفاظ. والواقع أن المعاجم قد تطورت وتنوعت، فهناك معاجم أحادية اللغة مثل: لسان العرب، والقاموس المحيط، والمعجم الوسيط، والمنجد، والمصباح المنير، ومختارالصحاح.

وهناك معاجم ثنائية: إنجليزى - عربى، مثل المورد والمغنى الأكبر،ومعاجم ثنائية: عربى - إنجليزى مثل معجم اللغة العربية المعاصرة ومعجم التعابير الاصطلاحية. وهناك معاجم متخصصة مثل: المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم، والمعجم الموحد للموسيقى، والمعجم الفلسفى، والمعجم الموحد الشامل للمصطلحات الفنية، ومعجم المصطلحات العلمية والفنية والهندسية. انظر: مقالة المعجم فى هذه الموسوعة.

ولكى تستفيد أقصى استفادة من أى معجم يجب أن تقرأ بعناية ما كتبفيه عن كيفية استعماله، وأن تعرف مدلولات الإشارات والرموز والاختصارات المختلفة التى تستخدم فيه.

كشاف الدوريات والصحف

تعد المجلات والصحف مصادر جيدة للمعلومات؛ لأنها تتناول موضوعات الساعة بطريقة حية وواقعية، تُعنى فيهابتقديم الرؤى الحالية فى القضايا والأحداث الراهنة فى معظم مجالات الحياة السياسيةوالاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فى مستوياتها المحلية والإقليمية والعالمية. ولذا فإن بعض المكتبات توجد بها كشافات للدوريات والصحف، تدلك على كيفية العثور عليالمقالات والتحقيقات والآراء المتعلقة بموضوعك مما نشر فى الصحف والمجلات. وتنظم بعض المكتبات إضبارات (ملفات) خاصة لحفظ

المطويات وقصاصات الصحف والصور الحديثةالتى تنشر فى الصحف والمجلات ويصعب وضعها على أرفف المكتبة. وتُعنى بعض المكتبات بتجليد الأعداد السابقة من المجلات والصحف فى مجلدات، توضع على أرفف حسب تواليهاالزمنى، كما يحتفظ بعضها بصور من المجلات والصحف فى شكل مصغرات فلمية (مايكروفلم).

استخدام المواد المرجعية الإلكترونية

تتنوع مصادر المواد المرجعية الإلكترونية وأوعيتها، فقد يتطلب الحصول عليها استخدام البحث بالاتصال المباشر، أو أقراص الليزر المتراصة (cd-rom) أو الإنترنت أو الوسائط المتعددة، أو الدوريات الإلكترونية، أو أقراص الدى فى دى. والإنترنت شبكة ضخمة من الحواسيب تربط بين كثير من المؤسسات والجامعات والمعاهد والأفراد حول العالم. ومن فوائد الإنترنت:

١ ـ وسيلة عصرية للتواصل والاتصالات.

٢ ـ تبادل البيانات والمعلومات بين ملايين الأشخاص.

٣ ـ تبادل الأفكار والحوارات.

٤ ـ متابعة الأخبار والمعلومات.

٥ ـ الاستفادة من البحث العلمى والتعليم.

٦ ـ مجال رحب للتسويق وعقد الصفقات التجارية.

العوامل الأساسية لانتشار شبكة الإنترنت:

١ ـ تعدد استخدامات وتطبيقات الشبكة وتنوعها.

٢ ـ توفر تقنية اتصالات سريعة، وتقنيات وبرمجيات حاسوبية متقدمة.

٣ ـ انخفاض تكلفة استخدام الشبكة، وسهولة الارتباط بها.

٤ ـ استخدام الشبكة بلغة المجتمع.

٥ ـ الاستفادة من الشبكة فى عالم الإدارة والأعمال.

ومن المواد المرجعية الإلكترونية التى قد تجدها على أقراص الليزر المتراصة أو على شبكة الإنترنت: الموسوعات والحوليات والدوريات والمعاجم الإلكترونية وأدلة الأسماء والمعلومات الشخصية وصفحات المواقع الشخصية وغيرها. وتعد الموسوعة العربية العالمية أول وأضخم عمل من حيث نوعه وحجمه ومنهجه فى تاريخ الثقافة العربية والإسلامية ينشر على الإنترنت فى نحو نصف مليون صفحة حاسوبية. وقد وظفت النسخة الإلكترونية من الموسوعة العربية العالمية تقنية المعلومات والنشر الإلكترونى بما يتيحه كل ذلك من سهولة البحث والتصفح والوصول إلى المستخدم العربى فى كل مكان، وبوجود الصوت والصورة المتحركة أمام الباحث عن لمعلومات، وسهولة وسرعة وتنوع أساليب البحث، وإتاحة الفرصة أمام الناشر للتحديث الفورى والمستمر للمعلومات. وقد أصبح الإصدار الإلكترونى للموسوعة العربية العالمية بهذا الحجم والتنوع والشمول ومحركات البحث المتعددة والترتيب للمواد والإخراج إسهاماً عملياً معلوماتياً مباشراً لصالح العملية التعليمية والتربوية فى البلادالعربية، ولصالح المعرفة والثقافة الإنسانية باللغة العربية فى عالم واحد متعدد الثقافات.

كيف تحصل على ما تحتاجه من المكتبة؟

فى معظم المكتبات يمكن أن تتوجه بعد فحص الفهارس إلى رفوف المكتبة مباشرة، مستهديًا بالرقم الاستدعائى. وفى بعض آخر يتعين عليك

كتابة بطاقة لطلب الكتاب (اسم المؤلف، عنوان الكتاب، الرقم الاستدعائى للكتاب) وتعطى البطاقة لمختص بالمكتبة يحضر لك الكتاب المطلوب.

كيف تحكم على قيمة المواد؟

بعد أن تحصل على المرجع أو لمراجع التى تخدم بحثك لابد أن يطرأ على ذهنك سؤال: ما المرجع الذى يمكن أن أحصل منه على أكبر فائدة؟

لإصدار الحكم على المراجع معايير، يجب أن تؤخذ فى الاعتبار، ونقدمها لك فى الأسئلة التالية للاستفادة منها فى الحكم على قيمة المادة المطبوعة:

١ ـ ما مدى تغطية المرجع لجوانب موضوعك؟

راجع فهرس محتويات الكتاب، فإن وجدت أن موضوعك قد ورد فى عدة صفحات ـ فإن هذا الكتاب يستحق القراءةبعناية (انظر: الاستفادة القصوى فى فقرة تالية).

٢ ـ ما تاريخ النشر؟

إذاكان بحثك حول موضوع سريع التغير، مثل مجال الحاسوب، أو أسعار السلع، فإنك بحاجة إليأحدث مواد منشورة. أما إذا كنت تبحث موضوعًا تاريخيًا (تاريخ المغول فى آسيا الوسطى) فإن تاريخ النشر ليس مهمًا. تذكر أن تاريخ النشر يذكر فى أماكن مختلفة فى الكتب العربية؛ فقد تجده فى الوجه الخارجى لصفحة الغلاف، أو فى الصفحة الأولى فى الكتاب، وتجده أحيانًا فى مقدمة المؤلف أو الناشر، وأحيانًا تجده على الوجه الداخلى لصفحة عنوان الكتاب.

٣ ـ ما المكانة العلمية للمؤلف؟

المعلومات التى تعاون فى الإجابة عن هذا السؤال هى مدى شهرة المؤلف فى ميدان تخصصه، وما ألف من كتب أوبحوث تتصل بالموضوع.

وقد تجد فى تقديم الكتاب، أو فى مقدمته، أو فى هوامشه السفلى،أو فى ملاحقه أو فى قائمة مراجعه، معلومات تشير إلى مدى رسوخ المكانة العلمية للمؤلف.

وفى الحكم على المكانة العلمية لكاتبى المقالات فى الدوريات والصحف عليك أن تستشير أساتذك أو بعض الخبراء فى التخصص الذى تكتب فيه.

٤ ـ ما مدى موضوعية المؤلف أو تحيزه؟

إذا كان موضوعك يتصل بمشكلة خلافية كمشكلة الخلاف عليكشمير بين الهند وباكستان، فإنه ليس من الحكمة أن تختار كتابًا أو مقالاً يؤيد وجهةالنظر الهندية تمامًا، أو مادة لمؤلف يؤيد موقف باكستان دون تحفظات؛ حيث توصف مثلهذه المواد بأنها متحيزة وغير موضوعية. وفى مثل هذه الحالة أنت مطالب بقراءة مختلف وجهات النظر ومقارنتها أولاً.

٥ ـ الطبعة

إذا كان الكتاب قد صدر فى طبعات متعددة، فهذا يعنى أنه كتاب جيد، وعليك أن تقرأ أحدث طبعاته، حيث إنها ـ غالبًا ـ تكون منقحة ومزيدة عن سابقاتها.

٦ ـ مستوى الكتاب

قَلِّب بعض صفحات الكتاب، واقرأها قراءة سريعة، وطالع الخرائط والأشكال والمصطلحات والجداول وقائمةالمراجع. ومن هذا ستعرف مدى نفع الكتاب لك.

●●

الاستفادة القصوى من المراجع

كى تحصل على أقصى فائدة من البحث فى المراجع اتبع ما يلى:

١ ـ القراءة الكشطية

وهى قراءة سريعة تعرف منها طريقة تنظيم الكتاب؛ تقرأ فيها فهرس محتوياته، ومقدمته، وكيفية استخدامه (إن وجدت) والعناوين الرئيسية فيه، وقائمةالمصادر التى اعتمد عليها الكتاب. ومن أهم ما يعاونك فى هذه الخطوة أن تقرأ الكشاف أو الكشافات إن وجدت فى الكتاب، وستجد فى بعض الكتب كشافًا مستقلاً بأسماء الأشخاص الذين وردت أسماؤهم فى الكتاب مقرونًا بالصفحات التى أشير إليهم فيها، وكشافًا بالمفاهيم والمصطلحات والكلمات المفاتيح الواردة فى الكتاب مقرونة بأرقام الصفحات أيضًا، وبعض الكتب يحوى كشافًا واحدًا للأسماء والموضوعات.

٢ ـ إعداد بطاقات ببليوغرافية

وهى بطاقات ذات حجم معين، خصِّص بطاقة لكل كتاب أو مرجع عليحدة، تكتب فيها اسم مؤلف الكتاب، وعنوان الكتاب، وناشره، وتاريخ النشر، ورقم استدعاء الكتاب فى المكتبة. رتب البطاقات هجائيًا وأعط كل بطاقة رقمًا فى يسار أعليجزء فيها، لتستخدمه فى تدوين الملاحظات والاقتباسات.

٣ ـ تدوين الملاحظات والاقتباسات

اقرأ فى المرجع الأجزاء التى تتصل بموضوعك، لا تهتم بقراءة كل الكتاب، ففى بحث ما يمكن أن ترجع إلى أكثر من عشرة مراجع، وتقرأ فى كل منها عددًا قليلاً من الصفحات. خصص بطاقة لكل فكرة أو سؤال

أو مفهوم أو مصطلح فى موضوعك عليحدة. ضع رقم المصدر (مأخوذًا من بطاقة الببليوغرافيا) فى أعلى يسار البطاقة، واكتب عنوانًا أو ترويسة لكل بطاقة واكتب ما يستحق التدوين؛ وميِّز فى الكتابة بين أمرين:

١ - ملاحظات ومعلومات وأفكار تأخذها من المرجع، وتصوغها بأسلوبك أنت.

٢ - اقتباسات تنقلها من المرجع، وتوضع بين علامتى تنصيص هكذا « ــ ».

ولا تنس أن تكتب فى البطاقة رقم الصفحة أو الصفحات التى دونت منها الملاحظات أو نقلت منها الاقتباسات. ويفضل الإقلال من الاقتباسات المباشرة، والإكثار من الملاحظات التى تعبر عن رأيك وأسلوبك الخاص فى التناول.

الاستفادة من المصادر الأخرى

ليست المكتبات المصدر الوحيد للمعلومات، ولذا احرص على الاستفادة من المصادر الأخرى فى المؤسسات والمصالح والأجهزة الحكومية والأهلية مثل الوزارات والمؤسسات الحكومية ذات الصلة بموضوعك، وأجهزة الإحصاء والتخطيط، والقنصليات والمراكز الثقافية للدول الأجنبية فى المدن الكبرى فى بلدك. وتستطيع أن تطلب منها - كتابة - المعلومات التى تريد الحصول عليها، وترفق بطلبك مظروفًا به عنوانك بالضبط. وعلى أية حال نوِّع المصادر التى تبحث فيها عن المعلومات، ولا تقصرها على مصدر واحد.

استخدام البريد الإلكترونى

يستخدم البريد الإلكترونى فى التراسل وإرسال النصوص والمستندات والوثائق الإلكترونية ونقل ملفات الصوت والصورة. ويعد

البريدالإلكترونى أكثر استخدامات الإنترنت والشبكة العنكبوتية العالمية رواجاً. يخصص لكل مستخدم للإنترنت عنوان إلكترونى يتم فيه إرسال رسائل البريد الإلكترونى واستقبالها. وتنقل الإنترنت مئات الملايين من رسائل البريد الإلكترونى فى كل يوم. ويحافظ مقد مخدمة الإنترنت على عناوين البريد الإلكترونى الخاصة بعملائه، ويوجه طلبات الحصول على المعلومات المستقاة من الإنترنت لطالبيها. يتضمن عنوان الرسالة الإلكترونية الرمز @.

وبالضغط على زر الإرسال تذهب الرسالة إلى خادم (سيرفر) الشركة المزودة للإنترنت. يتحقق الخادم من صحة العنوان ويحدد المسار الذى ستسير عليه الرسالة عبرالشبكة العالمية نحو خادم شركة المرسل إليه المزودة للإنترنت حيث تصله فى صندوق البريد المخصص للمستخدمين. ولا يستغرق وصول الرسالة إلى المرسل إليه أكثر من ٢٠ ثانية.

وبالإضافة إلى إرسال الرسائل يمكن استخدام البريد الإلكترونى فى إرسال ملفات موسيقية أو برامج، أو صور، أو مقالات أو غير ذلك من الملفات التى ترسل مع الرسالة الإلكترونية فى صورة ملحقات. وعند استخدام البريد الإلكترونى للحصول على معلومات منجهة ما فلا تتوقع أن يصلك الرد فى الزمن الذى تحدده. كن مستعداً للحصول على المعلومات من مصادر أخرى.

إجراء المقابلات

سوف تحتاج فى بعض البحوث أن تحصل على معلومات من بعض المسؤولين أو المتخصصين. فى هذه الحالة اطلب تحديد موعدمع كل

واحد منهم قبل المقابلة بوقت كاف، واحرص - قبل المقابلة - على أن تحدد بالضبط الأسئلة التى تريد أن توجهها إلى كل منهم، سجل الإجابات التى تحصل عليها،مقرونة باسم من تقابله وتاريخ المقابلة. وفى بعض الحالات يمكن أن تسجل المقابلة عليشريط تسجيل، ويجب أن تستأذن من تقابله فى هذا النوع من التسجيل. لا تنس أن تشكرالشخص الذى تقابله؛ على ما زودك به من معلومات، وما منحك من وقته. وقد ترى أن تتبع ذلك برسالة شكر مكتوبة.

إجراء المسح

عندما يقتضى بحثك استطلاع رأى عدد كبير ممن لديهم معرفة أو علاقة بالموضوع فعليك أن تعدّ «استبانة» لذلك، تتم صياغتها فى عبارات أو أسئلة واضحة ودقيقة، وتقرن كل عبارة أو سؤال بعدد من الخانات للاستجابة المقيدة مثل: (نعم - لا أدرى - لا) أو (مهمة بدرجة كبيرة - مهمة بدرجةمتوسطة - مهمة بدرجة صغيرة) أو (موافق - لا رأى لى - غير موافق) وقد تفضل أن تتركفى الاستبانة فراغات ليعبر كل من يستجيب لها عن رأيه الخاص واقتراحاته، أو ليذكربعض النقاط التى لم تضمنها فى الاستبانة. وعليك بعد ذلك أن تحلل نتائج الاستجابات. وقبل الشروع فى إعداد الاستبانة أو الاستبيان استشر متخصصين وخبراء فى تصميم الاستبانات وتحليل البيانات، لأن هناك أسسًا فنية وإحصائية لتصميم الاستبانات وتحليل المعلومات التى تحصل عليها.

استخدام الإذاعة والتلفاز

برامج الإذاعة، وبرامج التلفاز الوثائقية، والمقابلات التى يتم إجراؤها فى كل منها مع الخبراء والمتخصصين مصادر مهمة فى بعض

الموضوعات. راجع برامج الإذاعة والتلفاز، واستمع وشاهد ما يفيدك منها، ولا تنس تسجيل تاريخ بث البرنامج،لأنك ستحتاج للإشارة إليه فى حواشى البحث وقائمة مصادره.

المتاحف والمعارض

المتاحف كثيرة ومتنوعة، ويمكن أن تحصل منها على خبرات مهمة فى بعض موضوعات البحث. ويعادل المتاحف فى أهميتها المعارض العامة والمتخصصة التى تنظمها الحكومات والمؤسسات الاقتصادية والتجارية، والنقابات والجمعيات المهنية والفنية. وكلاهما (المتاحف والمعارض) مفتوح للجمهور، ولذا يمكنك زيارة المتاحف الموجودة فى منطقتك، والمعارض التى تقام فيها، فهذا من شأنه أن يوسع آفاق البحث ويعمقها.

■ ■ ■

6

اللغـــة..
ومهاراتهـــا

ماذا تعرف عن المهارات اللغوية؟

اولا: مفهوم المهارة

عرفت المهارة بأنها:

الحذق والإجادة بكل عمل، فالماهر هو الحاذق بكل عمل يقال مهر في العلم وفى الصناعة بمعنى أنه أجاد وأحكم فيها.

التعريف اللغوى:

يعنى إحكام الشىء وإجادته والحذق فيه.

أما التعريف الاصطلاحى فذكر تعريفات ترتبط بالمهارات الحركية فقط.

التعريف الاصطلاحى للمهارة اللغوية:

هو: أنها أداء (صوتى أو غير صوتى) يتميز بالسرعة والكفاءة والفهم، مع مراعاة القواعد اللغوية المنطوقة والمكتوبة.

أداء صوتى يشمل: القراءة، التعبير الشفهى، أداء النصوص، التذوق الجمالى البلاغى.

أداء غير صوتى يشمل: الاستماع، الكتابة بأنواعها، التذوق الجمالى الخطى وغير الخطى، يتميز هذا الأداء بـ: السرعة والدقة والكفاءة والسلامة اللغوية.

ثانيا: الفرق بين المهارة والقدرة

القدرة: طاقة واستعداد عام يتكون عند الإنسان نتيجة عوامل داخلية وأخرى خارجية تهيئ له اكتساب تلك المقدرة.

المهارة: استعداد خاص أقل تحديدا من القدرة، يتكون عند الإنسان نتيجة تدريبات.

متكررة ومتدرجة ومتصلة،تصل إلى درجة السرعة والإتقان فى العمل، أو استعداد لاكتساب شىء معين. فالمهارة استعداد أو طاقة تساعد فى امتلاك القدرة.

القدرة الكلامية: موجودة لدى كل الإنسان ولكن ليس كل إنسان ماهر فيها.

ومن مهارات الكلام: النطق السليم، إخراج الحروف من مخارجها، التنغيم الصوتى، تمثيل المعنى بالحركات والإشارة، ترتيب الأفكار، تسلسلها وترابطها، الضبط النحوى والصرفى.

القدرة الكتابية: موجودة لدى كل إنسان تعلم الكتابة ولكن ليس كل إنسان ماهر فيها.

ومن مهارات الكتابة: تطبيق القواعد الإملائية، وضع علامات الترقيم، مراعاة قواعد النحو والصرف، سلامة الخط، التناسق بين الحروف والكلمات والجمل والعبارات، استقامة السطور، التنسيق، التنظيم.

القدرة القرائية: موجودة لدى كل إنسان تعلم القراءة ولكن ليس كل إنسان ماهر فيها.

من مهارات القراءة: النطق الصحيح للكلمات والجمل والفقرات، حسن الأداء، إخراج الحروف من مخارجها، التعبير عن المعانى، الفهم، السرعة، التجليل، النقد، الحكم.

ثالثا: الاستماع

قدم الاستماع لأسباب هى:

١ ـ لأن الإنسان يسمع أكثر مما يقرأ أو يتحدث أو يكتب.

٢ ـ لأن أداة الاستماع وهى الأذن أول وسيلة تعمل عند الإنسان بعد ولادته.

٣ ـ لأن الاستماع بوسيلته هى الأذن يعمل فى جميع الاتجاهات.

٤ ـ لأن وسيلة الاستماع وهى الأذن تعمل باستمرار فى اليقظة والمنام.

أهمية الاستماع:

١ ـ أداة من أدوات العلم والمعرفة.

٢ ـ له دور إيجابى أو سلبى لإقامة علاقات اجتماعية.

٣ ـ الاستماع أدب من آداب الإسلام.

الفرق بين السمع والسماع والاستماع والإنصات

السمع: يطلق على حاسة السمع وهى الأذن.

السماع: وهو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه، ولا يستوعب فيه السامع ما يقال.

الاستماع: وهو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد وانتباه، قد يتخلله انقطاع.

الإنصات: هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد مع شدة الانتباه والتركيز ولا يتخلله انقطاع.

رابعا: الكلام (التحدث)

الكلام هو:

ترجمة اللسان عما تعلمه الإنسان عن طريق الاستماع والقراءة والكتابة، وهو من العلامات المميزة للإنسان.

ليس كل صوت كلام، والصوت كل صوت لا معنى له ولا فائدة منه.

الفرق بين الصوت عند الإنسان والصوت عند الحيوان أو الطير:

الصوت عند الحيوان: عبارة عن تموجات أثيرية تعطى دلالات واحدة لا تتغير ولا تتطور ولا تختلف من بيئة إلى بيئة أو من حيوان إلى آخر.

والصوت عند الإنسان: عبارة عن تموجات أثيرية تعطى دلالات متعددة تتغير بتغير المطالب، وقابلة للتطوروتختلف من بيئة إلى أخرى.

الكلام فى أصل اللغة: عبارة عن الأصوات المفيدة.

عند المتكلمين: المعنى القائم بالنفس الذى يعبر عنه بألفاظ.

اصطلاح عند النحاة: الجملة المركبة المفيدة.

الحديث: فهو كل ما يتحدث به من كلام وخبر.

ويعرف الكلام تعريفا اصطلاحياً:

ما يصدر عن الإنسان من صوت يعبر به عن شىء له دلالة فى ذهن المتكلم والسامع.

أهمية الكلام:

١ ـ التدريب على الكلام يعود على الإنسان الطلاقة فى التعبير عن أفكاره، والقدرة على المبادأة ومواجهة الجمهور وهو وسيلة الإقناع والفهم والإفهام (التواصل).

٢ ـ يعد الإنسان لمواجهة الحياة المعاصرة بما فيه من حرية وثقافة، وحاجة للمناقشة وإبداء الرأى والإقناع.

٣ ـ يكشف هوية المتكلم ومعرفة مستواه الثقافى وطبقته الاجتماعية.

٤ ـ نشاط إنسانى يقوم به للتعبير عن مطالبه الضرورية وعن عواطفه.

٥ ـ وسيلة من وسائل التعليم والتعلم.

أهم مهارات الكلام

١ ـ نطق الحروف من ومخارجها الأصلية: ووضوحها عند المستمع.

٢ ـ ترتيب الكلام ترتيباً يحقق ما يهدف إليه المتكلم والمستمع على السواء: كتوضيح فكرة أو لإقناع أو تفسير غامض أو إقناع.

٣ ـ تسلسل الأفكار وترابطها بطريقة تجعل الموضوع متدرجاً فى فهمه.

٤ ـ الضبط النحوى والصرفى.

٥ ـ السيطرة التامة على الألفاظ والعبارات خاصة فى تمام المعانى.

٦ ـ الإقناع وقوة التأثير.

٧ ـ المهارة فى استخدام المفردات اللغوية.

٨ ـ إجادة فن الإلقاء: بالتنغيم الصوتى، وتنويعه حسب المعانى.

أنواع الكلام:

١ ـ الكلام الوظيفى: وهو ما يؤدى غرضاً وظيفياً فى الحياة فى محيط الإنسان، ويكون الغرض منه اتصال الناس بعضهم ببعض، لتنظيم حياتهم وقضاء حوائجهم مثل(المحادثة، المناقشة، أحاديث الاجتماعات والبيع والشراء).

٢ ـ الكلام الإبداعى: وهو إظهار المشاعر والإفصاح عن العواطف وخلجات النفس وترجمة الإحساسات. (وهو إلباس الحقيقى كلام جميل).

التخطيط لعملية الكلام:

١ ـ أن يعرف المتكلم لمن يتحدث:

بالتعرف على نوعية المستمعين واهتماماتهم ومستويات أفكارهم، وما يحبون سماعه وما لا يرغبون فى سماعه.

٢ ـ أن يعرف المتكلم الموضوع والهدف منه:

وذلك يساعد على تحديد الأفكار والعناصر والألفاظ.

٣ ـ أن يحدد المتكلم محتوى كلامه:

فيحدد الموضوع والأفكار العامة والأفكار الجزئية وترتيبها وتنسيقها وتسلسلها.

٤ ـ أن يعرف المتكلم مقدار الوقت المحدد له لعرض الموضوع:

ليكون المحتوى كلاماً متفقاً مع المساحة الزمنية المحددة لعرضه.

٥ ـ أن يختار أنسب الأساليب، وأفضل الطرق.

آداب الكــــلام:

١ ـ الابتعاد قدر الإمكان عن المجادلة غير الموضوعية.

٢ ـ الابتعاد عن التكرار الممل للكلمات والعبارات.

٣ ـ توجيه النظر لمستمعين والوقفة الصحيحة غير المتكبرة.

٤ ـ إتاحة الفرصة لغيره كى يتحدث.

٥ ـ ألا يسخر بالقول أو بالإشارة من المستمعين.

خامسا: فن الإلقاء:

الإلقـاء: هو حـسن الأداء الصـوتى للمـادة المقـروءة، حيث يتم تنغيم الصـوت وفقـا لمتطلبـات الصـياغـة الأسلوبيـة،أو أن يتناغم الصـوت مع المحتوى وهو التنغيم الصوتى (رفع الصوت وخفضه)

أنواع الإلقاء:

١ ـ الإلقــاء الانفـعـالى: وغـالبـاً مـا يكون فى الخطـابة السـيـاسـيـة والحربية وشعر الحماسة.

٢ ـ الإلقاء الهـادى: ويعتمد على المناجاة الشخصية ويحتاج للإشارة والحوار. (وهو أصعب أنواع الإلقاء).

عناصر الإلقاء:

١ ـ الصوت: هام لأنه المعبر لأهداف الملقى ومقاصده.

٢ ـ الإشـارة: وتكمن أهمـيتـهـا فـيمـا تؤديه من دور تمثيلى للمـعنى، حركات الجسد والوجه واليدين.

٣ ـ شخصية الملقى وما ينبغى أن تتميز به من سرعة بديهة وذكاء بحيث يتصرف وفقاً لما يراه من ردود فعل الجمهور.

أسباب تفشل الإلقاء:

١ ـ أن يكون الملقى مرتبكاً.

٢ ـ عدم التحضير للمحتوى.

٣ ـ الانفعال الخاطئ مع المواقف التى تعرض أثناء الحديث.

سادسا: القراءة:

جوانب أهمية القراءة فى الحياة:

تعد الكلمة المقروءة من أقوى وسائل اكتساب المعرفة للأسباب الآتية:

١ ـ القراءة تتيح للإنسان تحديد الموضوع المقروء تحديد أى المحتوى وزمان القراءة ومكان القراءة.

٢ ـ الكلمة المطبوعة تعد من أرخص وسائل المعرفة.

٣ ـ تقدم للقارئ أفكار متنوعة والاستفادة من خلاصة عقول الكتاب والمفكرين والعلماء وتجاربهم.

أنواع القراءة:

١ ـ قراءة جهرية: يحصل تحريك الشفتين وصوت.

٢ ـ قراءة صامتة: عن طريق العين فقط.

س: أيهما يساعدك أكثر على التركيز؟

خصائص القراءة الصامتة:

(أ) نفسية:

١ ـ أنها تعطى القارئ حرية شخصية فى القراءة.

٢ ـ أنها تساعد على الفهم، لما فيها من التركيز.

٣ ـ أنها تناسب الأفراد الخجولين.

(ب) اقتصادية واجتماعية:

١ ـ توفر الوقت والجهد.

٢ ـ أنها تستخدم أى مكان يمكن تواجد الناس فيه.

٣ ـ أنها تساعد فى الترابط الأسرى.

خصائص القراءة الجهرية:

(أ) خصائص تربوية:

١ ـ أداة هامة للتعلم والتعليم.

٢ ـ أنها أحسن وسيلة لإتقان النطق وإجادة الأداء.

(ب) خصائص نفسية:

١ ـ علاج للأفراد الخجولين.

٢ ـ وسيلة هامة للفرد للتعبير الفنى والتذوق الأدبى.

والأفضلية بينهما نسبية ترجع للشخص حسب الحالة والمكان

(ج) اجتماعية:

١ ـ تدريب على مواجهة الجمهور.

ظاهرة ضعف القراءة وعلاجها:

أبرز مظاهر الضعف فى القراءة:

١ ـ تقطع القراءة، وسببها (ضعف التدريب، الرهبة، التوقف لقراءة الكلمات المستقبلية).

٢ ـ عدم تطبيق القواعد النحوية والصرفية، سببه (عدم إتقان الحد الأدنى من المهارات).

٣ ـ التكرار: ـ تكرار الكلمة الأخيرة أو الجملة الأخيرة.

٤ ـ ضعف الإلقاء، ويكون منفصلا عن المحتوى الموجود.

٥ ـ قفز بعض الكلمات، وأحيانا قفز السطور.

المعالجـــة:

١ ـ التدريب المستمر المتكرر على القراءة الجهرية.

٢ ـ تعلم الحد الأدنى من القواعد النحوية والصرفية.

٣ ـ إزالة أسباب الرهبة.

٤ ـ علاج ما يكون من إشكالات صحية، كضعف النظر.

كيف تنمى مهاراتك باللغة الانجليزية.

لا أدعى أننى أتقن اللغة الإنجليزية ١٠٠٪ بل لا زلت بحاجة إلى تطوير مهاراتى فيها خصوصاً التحدث والكتابة، على أى حال، أرسل لى أحد زوار الموقع يسأل عن تعلم اللغة الإنجليزية وقد وعدته بكتابة موضوع فى الموقع لتعم الفائدة.

فى البداية لا بد من الممارسة الدائمة المستمرة، اللغة مهارة شأنها شأن الكثير من المهارات المختلفة، لا بد من التدرب عليها واستخدامها لكى تتطور، فمثلاً كنت شخصياً أذهب إلى المحلات التى يتحدث أصحابها باللغة الإنجليزية زوأخربط عليهمس لكى أشترى ما أريد، صحيح أننى كنت أخطأ كثيراً وأنا أعلم ذلك لكن لا بأس، الخطأ هنا ليس عيباً وليس شيئاً أخجل منه، بل هو مطلوب لكى أطور مهارتى.

تستطيع أيضاً أن تقرأ الكتب الإنجليزية، وقد كنت أقرأ فى بعض الأحيان كتب الأطفال! ... نعم أعترف بهذا، وفى البداية كنت أقرأ كتباً

صغيرة وبسيطة، ستجد فى بعض المكتبات قصصاً وروايات مخصصة لمن يريد تعلم اللغة الإنجليزية، تحوى شرحاً للمفردات وأسألة تحثك على استعياب محتويات الكتاب، المجلات أيضاً مفيدة لمن يريد تعلم اللغة، فمثلاً إذا كنت من محبى الحاسوب والتقنيات فاشترى مجلات إنجليزية متخصصة فى هذا المجال، ستجد أن الكثير من مصطلحاتها مألوفة لديك، وهذا سيساعدك على فهم ما تقرأ.

ويجب عليك أن تشترى قواميس مختلفة، فمثلاً لدى قاموس عربى - إنجليزى، وآخر إنجليزى عربى، ولدى قاموسان مصغران أضعهما بجانب الحاسوب، كلما مرت على كلمة لا أعرفها أفتح القاموس وأبحث عن معناها، صحيح أن هذه العملية متعبة لكنها مفيدة على المدى البعيد، شخصياً أنصح بشراء قواميس دار العلم للملايين ويمكنك أن توفر على نفسك الوقت والجهد أحد أجهزة شركة أطلس التى تحوى قواميس وألعاب واختبارات لتطوير مهاراتك اللغوية.

بالممارسة والقراءة والتعرف على معانى الكلمات ستتمكن من تطوير مهارتك بشكل كبير، وهذا لا يكفى، لا بد من أن تلتحق بمعهد متخصص فى تعليم اللغة الإنجليزية، الجلوس مع الطلبة والتحاور مع الأستاذ وتعلم قواعد اللغة وأساسياتها كلها أمور لا يمكنك أن تجدها إلا فى المعاهد أو فى الجامعات التى تستخدم اللغة الإنجليزية كلغة تعليم، فعليك أن تحرص على الالتحاق بمثل هذه المعاهد.

هذه مجموعة من النصائح البسيطة حول تعلم اللغة الإنجليزية وبالطبع يمكن تطبيقها على أى لغة أخرى، لكن قد يتسائل أحدكم: لماذا أتعلم اللغة الإنجليزية بالذات؟ الإجابة بسيطة، الإنجليزية لغة عالمية الآن، تستخدم فى المطارات والفنادق ووسائل المواصلات، فى الغالب إذا

ذهبت إلى أى دولة للسياحة ستجد أن معظم من يعملون فى قطاع السياحة يتكلمون الإنجليزية، هذه نقطة، هناك الملايين حول العالم يتكلمون هذه اللغة وهى لغة أساسية فى أمريكا، بريطانيا، أيرلندا، أستراليا، نوزيلاند، وهى لغة رسمية ثانية فى الكثير من الدول الأخرى، النقطة الثالثة أنها لغة العلم، البحوث والمقالات العلمية تنشر باللغة الإنجليزية، فمثلاً لا يمكن لأحد أن يتعلم ويتعمق فى علوم الحاسوب بدون أن يرجع للمراجع والكتب والمواقع الإنجليزية

كل هذه أسباب تدفعنى لتعلم اللغة، أنا لا أتعلمها حباً فيها ولا فى أهلها، بل رغبة فى العلم والمعرفة

■ ■ ■

7

كيف تنمى مهاراتك في أى تخصص؟



لا تكفى الدراسة الجامعية لتطوير نفسك فهى فقط تضعك على اول الطريق للاجتهاد وتحصيل المزيد من العلم واكتساب الخبرات العملية التطبيقية.

إليك خطوات تطوير نفسك بسرعة

أى شخص يريد ان ينمى مهارته فى أية مجال علمى أو مهنى فانه لابد أن يرتكز على ثلاثة محاور هامة جدا وهى:

١ ـ الأولى محور المعرفة (المعارف) knowledge

٢ ـ الثانية التدريب Training

٣ ـ الثالثة التطبيق والممارسة العملية Practice

١ ـ الأولى المعرفة

المعرفة تعنى كم المعارف والمعلومات التى يكتسبها الفرد خلال حياته المهنية والعملية والدراسية، مصادر المعرفة تتركز فى الكتاب الهادف المتميز فى المجال الذى تعمل به أو تحب أن تطور نفسك فيه، وهناك أيضا الأدلة والإرشادات والدوريات والمجلات العلمية المتخصصة كل هذه مصادر جيدة لاكتساب كم جيد من المعرفة فى وقت قصير. وهناك

ايضا الانترنت ولكنه مصدر غير كافى وغير موثوق فيه غالبا للمعلومات الدقيقة جدا والصحيحة جدا.

ولهذا فان الكتب سواء العربية أو الأجنبية هى المصدر الرئيسى لاكتساب المعرفة الجيدة، ومن ثم فلبناء خبرة جيدة يجب شراء العديد من الكتب الجيدة فى هذا المجال سواء كانت هذه الكتب عربية أو أجنبية لذا فالإنسان سوف يضحى بقليل من المال لشراء بعض الكتب فى المجال الذى يرغب بتطوير نفسه به، وكل كتاب وكل مؤلف سوف يضيف اليه خبرة لن يجدها فى الكتاب الآخر وهكذا حتى يرسخ لديه كم جيد وشبه متكامل من المعرفة والمعلومات النظرية فى هذه المجال.

٢ ـ الثانية التدريب Training

التدريب هو العملية التى تهدف الى تطوير العنصر البشرى بتزويده بالمعارف والمهارات اللازمة، وتنمية قدراته ومهاراته، وتعديل اتجاهاته وقناعاته من اجل رفع مستوى ادائه وزيادة انتاجيته، وتحقيق اهدافه وطموحاته الخاصة والطموحات الوظيفية.

يحتل التدريب والتعليم المستمر أهمية قصوى فى نمو وتقييم الأعمال بمختلف أنواعها، حيث أنهما أساس تنمية مهارات وقدرات العاملين بتلك المنظمات التى تيسر لهم آداء العمليات الفنية والإدارية وتحليل المشاكل وإتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم.

ويمثل التدريبذوسيلة هامة لتحقيق التنمية الشاملة باعتبار العنصر البشرى هو الركيزة الأساسية لعملية التنمية.

٣ـ الثالثة التطبيق والممارسة العملية Practice

بعض تحصيل المعرفة النظرية الجيدة والعميقة وبعد تلقيه جرعات التدريب الهادف يتجه الشخص الى التطبيق العملى فى شركته أو مصنعه أو محطته لمزيد من الفهم والتعميق وترسيخ المعلومات الصحيحة.

بتطبيق الفرد لما تعلمه سوف يكتشف افاقا جديدة للتعلم والخبرة وتزداد قيمة المعلومات والمعارف التى قام بتحصيلها بالاضافة الى فتح وتفجر ملكات الابداع والتطوير لدى الفرد فيعمل على تحسين كافة ظروف العمل وزيادة معدلات الاداء فى المكان الذى يعمل ويطبق فيه.

معظم الناس فى مصر والدول العربية للأسف يركزون فقط على المحور الثانى والثالث وهو محور التدريب والتطبيق فيكونوا كما اشترى سيارة وبدا بقيادتها بدون ان يكون معه كتيب التشغيل والصيانة والمكونات وبدون ان يعرف إمكانيتها وخصائصها ومميزاتها وعيوبها.

فهناك العديد من دورات التدريب التى تعقد فى الشركات والمؤسسات، كما ان كثير من الناس تبدأ التطبيق فى مجال العمل الذى ينحصر غالبا فى عمليات بسيطة محدودة ويفتقد الإبداع والتطوير، وللأسف لا يتم التركيز على العنصر الهام وهو عنصر المعرفة لان الناس لا يشترون الكتب والأدلة والإرشادات والملازم التى تحتوى على كثير من المعلومات الهامة حول مجال عملهم وقد يكون الكتاب رخيصا ويسهل الحصول عليه (فيمكن الحصول عليه مثلا من سور الازبكية بمصر بجنيهات معدودة)، لذا اؤكد المعرفة ثم المعرفة والكتاب ثم الكتاب ثم الكتاب والقراءة ثم القراءة ثم القراءة.

فكل باحث أو مهنى يعمل فى اية مجال لابد ان يكون لديه مكتبة جيدة لموضوعات متعددة فى مجال عمله تشمل المعارف العلمية والتقنية والتكنولوجيات بالاضافة الى نظم الجودة والادارة فى مجاله.

ثم أخيرا التحسين المستمر لمستوى الشخص عن طريق الكتب والقراءة والاطلاع المستمر لكل ما هو جديد ولا مانع من زياره المؤتمرات والمعارض وحضور الندوات والحلقات العلمية وورش العمل لمعرفة الجديد من التكنولوجيات والطرق والاساليب والاجهزة والمعدات.

وقبل كل هذا الإيمان بجدوى وهدف ما سوف تفعله وبأنك بتطوير نفسك سوف تكون عنصرا فعالا داخل مؤسستك ثم عنصرا مؤثرا داخل بلدك تعمل على نهضته بحق وتناصر قضاياه بأسلوب عملى علمى.

كيف يكون حوارك فعّالاً؟

لكى يصيب حديثك الهدف ينبغى أن تمتلك أحد أهم فنون الإقناع والتأثير وهو فن الحوار، وأعتقد أن فن الحديث، وفن التواصل، وفن الحوار هم جميعاً منظومة واحدة يعزز بعضهم البعض.

والحوار فى دلالته لا يحمل صفة الخصومة والجدال، فالدافع الأساسى للمحاور الجيد ليس إقناع من يحاوره بوجهة نظره وجعله يقف إلى جانبه، وإنما دافعه الأساسى أن يُرى محاوره ما لا يراه، وأن يظفر من محاوره أيضاً بأن يكشف له غموض أمور لا يراها ولا يعرفها، إن كلاً من المتحاورين يطلب الوضوح ومعرفة الحق والحقيقة. ولا شك فى أن بعض الحوار قد ينقلب عند الانفعال وتوفر اعتبارات معينة إلى جدل عقيم ومقيت. كما أن بعض الجدل قد يتسم بالرفق والحكمة.

فينبغى أن تكون لغة الحوار أسلوب حياة، تسود فى كل مناشط الحياة.. اللغة البديلة ستكون لغة القهر والكبت والانعزال والأنانية، واتباع الهوى وتصلب الذهن ومحدودية الرؤية، وإعجاب كل ذى رأى برأيه!

والسؤال هنا... هل كل حوار يؤدى إلى مبتغاه ويحقق هدفه؟ وهل أى حوار ـ مهما كان ـ يعد كافياً لزرع المفاهيم واستجلاء الحقائق؟ طبعاً لا.

إن الحوار الهادف فعلاً هو الحوار الجيد والعلمى والموضوعى والقائم على أسس أخلاقية جيدة. يفرز بطريقة غير مباشرة المبادئ والعادات والسلوكيات الصحيحة والرائدة

وإذا تساءلنا عن الشروط التى يجب توفرها من أجل حوار ناجح ومثمر أمكننا أن نعثر على الآتى:

١ ـ الإيمان العميق بأن لكل إنسان أن يعبر عن ذاته، وأن يدافع عن قناعاته فى إطار المبادئ الكبرى المجمع عليها، وإتاحة الفرصة للمرء كى يعبر عن قناعاته ومزاجه... شرط جوهرى لنمو الحياة العقلية والروحية.

٢ ـ حتى يصبح الحوار أسلوب حياة يجب أن نؤمن بأن الواحد منا مهما بلغ من التحصيل العلمى، ومهما كانت عقليته ممتازة فإنه فى نهاية الأمر لا يستطيع أن يصدر إلا عن رؤية جانبية محدودة. وذكاء الجماعة أكبر من ذكاء الفرد. ومن خلال الحوار نستطيع معرفة رأى الجماعات والمجموعات، والاستفادة من أكبر قدر ممكن من الآراء.

٣ ـ من المهم ـ حتى يصبح الحوار أسلوب حياة ـ أن نوطن أنفسنا لقبول النقد. فقد يوجه التلميذ فى المدرسة أثناء الحوار انتقاداً لأسلوب

التدريس، أو ينتقد عدم كفاية استخدام المدرس لوسائل الإيضاح. وكذلك يتعرض الأبوان فى الأسرة إلى شىء من الاعتراض والمراجعة حول مجمل قراراتهما فى إدارة شؤون الأسرة ومعالجة مشكلاتها. وحين نفقد روح التسامح والمرونة الذهنية المطلوبة لذلك فإننا سننظر إلى الحوار على أنه باب لإساءة الأدب من قبل الصغير مع الكبير، ومن قبل المرؤوس مع الرئيس.. وهكذا سيكون البديل آنذاك هو التعسف والاستبداد.

حين نحاور الأطفال فى البيوت والمدارس، وحين نعتمد أسلوب الحوار فى مجالسنا وإداراتنا ومؤسساتنا نحرز عدداً لا بأس به من النجاحات التربوية على الصعيد الفكرى وعلى الصعيد العقلى، وأيضاً على الصعيد الاجتماعى.

من خلال الحوار الناجح والموضوعى والمستمر نتمكن من تنمية الحس النقدى لدى الأطفال فى البيوت والمدارس. ونتمكن من زرع الثقة فى نفوس المرؤوسين، وإطلاق طاقاتهم وإبداعاتهم، والحقيقة أن ما يتم من مراجعات ومجادلات بين المتحاورين يعد وسيلة مثالية للوصول إلى هذا الغرض.

لا يعنى النقد اكتشاف السلبيات فحسب، بل يعنى اكتشاف السلبيات واكتشاف مساحات الخير والحق والجمال فى الأقوال والمواقف والعلاقات والأشياء.

حين يسمع الأطفال وجهات نظر متباينة ومتعددة فى الموضوعات والقضايا المطروحة للنقاش، فإنه تنمو لديهم القدرة على المقارنة، والمقارنة ذكما يقولون ـ هى أم العلوم. ومن خلال نمو المقارنة تتشكل رحابة عقلية جديدة لا يمكن بلوغها عن غير هذه السبيل.

حين ندير حوارتنا على نحو جيد فإننا من خلال الحلول الوسطى والآراء المعدَّلة والملقحة نشيع فى حياتنا الرؤى المتدرجة، كما نشيع القابلية العقلية لإدراك ما فى الأشياء من نسبية. وأعتقد أن تخفيف الاحتقان والتوتر الاجتماعى وكذلك تخفيف التوتر السائد فى علاقاتنا مع المنافسين والخصوم على المستوى الدولى ذيتطلب أن نؤسس فى نفوس وعقول الصغار والكبار أن الخير فى الناس، وكذلك الشر ليس مطلقاً؛ حيث لم يجعل الله ذجل ثناؤه ـ الفضائل حكراً على أمة أو جيل أو مجتمع، كما أنه لم يجعل الرذائل كذلك. ويتطلب كذلك أن نؤسس فى الأذهان أن هناك واجباً دون واجب وحراماً دون حرام وأذى دون أذى ونجاحاً دون نجاح وإخفاقاً دون إخفاق... وأعتقد أنه فى زمان شديد التعقيد وكثير الغموض بات الأطفال ذعلى نحو أخص ـ بحاجة إلى تربية تنمى لديهم فقه الموازنات، وهذا الفقه يقوم على عدد من المبادئ المهمة، منها:

ـ لكل شىء ثمن، وهذا الثمن قد يكون وقتاً، وقد يكون جهداً، وقد يكون مالاً، وقد يكون سحباً مما لدى المرء من رصيد الالتزام أو الكرامة أو السمعة.

ـ من تلك المبادئ أيضاً ضرورة العمل على تحقيق خير الخيرين، ودفع شر الشرين، فقد نفوِّت خيراً أصغر من أجل الحصول على خير أكبر. وقد ندفع شراً أكبر بالوقوع فى شر أصغر. وقد نحتمل الضرر الأصغر من أجل تحاشى الوقوع فى ضرر أكبر.

من خلال الحوار بوصفه صبغة عامة للاتصال والمعايشة نتبادل رسالة عظيمة قائمة على نفسية الرخاء وعقلية السعة، حيث يوقن الجميع أن فى إمكان المرء تحقيق ذاته، والوصول إلى أهدافه وبلورة

آرائه على الرغم من إتاحته الفرصة للآخرين بأن ينقدوه ويجادلوه، ويعترضوا على بعض ما يقول. وعلى العكس من هذا فإنه حين ينعدم أو يضعف الحوار فى مؤسسة أو أسرة أو مدرسة...

فإن كل واحد من الذين يعيشون فى تلك المحاضن يشعر بالعوز والضيق وقلة الفرص، ويسود اعتقاد بأن تقدُّم فلان ونجاحه لا يتم إلا على حساب الآخرين، كما أن نجاح أى واحد من الأقران والزملاء لا يتم إلا إذا تضرر وتراجع! وهذا بسبب سيطرة فلسفة خفية توحى للناس بأنه ليس فى الأرض من الخير ما يكفى لإسعاد الجميع، فتسيطر عقلية الشح حتى فى الأفكار والآراء، فالأمور محسومة، فإما أن يكون الحق معى أو معك. وإما أن أكون أنا على الطريق الصحيح، وإما أن تكون أنت، حيث لا يتوفر لدينا طريق ثالث!

أما حين يسود الحوار فسيدرك الناس ـ ولو بطريقة غير واضحة ـ أن هناك دائماً طريقاً ثالثاً وفكرة معدلة، حيث إنه ما احتك مفهوم بمفهوم مناقض إلا أمكن أن يتولد عن هذين المفهومين مفهوم ثالث، هو أرقى منهما لأنه ثمرة لرؤية مشتركة، ونتيجة لتلاقح العقول الفذة.

ولنتأمل فى قول الله ذجل وعلا ـ:"الشيطان يعدكم الفقر ويأمركم بالفحشاء والله يعدكم مغفرة منه وفضلاً والله واسع عليم".

إننا من خلال الحوار نكتشف القواسم المشتركة، ونجد أن الذى يقف فى أقصى اليمين يتواصل على نحو ما مع الذى يقف فى أقصى اليسار؛ لأن الحوار يتطلب بطبيعته بلورة قواعد جديدة واكتشاف أرضيات لم يسبق لنا عهد بها. إن الحوار بالنسبة إلى الكبار أشبه باللعب بالنسبة إلى الصغار، ولو أنك أعطيت مجموعة من الأطفال

دراجة - مثلاً - ليلعبوا عليها فإنك ستجد أنهم خلال دقائق توصلوا إلى بلورة قاعدة لتداولها والاستمتاع بها، وهكذا نحن الكبار فإننا فى حوارنا المتواصل مع بعضنا ومع أسرنا وأطفالنا نستطيع بلورة العديد من المبادئ والأدبيات والرمزيات التى تجمع بيننا، وتقربنا من بعضنا.

إن الحوار يحجم الخلاف فى العديد من الأمور، ويزيل سوء الفهم وسوء التقدير وسوء الظن الذى يسود فى حالات التدابر والتجافى. وهذا يمهد الطريق للتعاون والتعاضد والعمل معاً وكأننا فريق واحد.

ولا بد هنا أن أشير إلى نقطة مهمة، وهى أن الحوار يُنعش فيمن نربيهم ونعلمهم الشهية لطرح الأسئلة، حيث إنه بطبيعته يتضمن ما لا يحصى من الأسئلة، إن المحاور يستفهم من محاوره عن بعض الغوامض، ويطلب منه الدليل على بعض ما يورده من أقوال وآراء ومسائل، كما أنه كذلك يعترض من خلال الأسئلة على بعض ما يقوله محاوره... وهذا كله يمرن الأطفال والناشئة والشباب والكبار على أن يفضوا بما فى أنفسهم، وأن يسألوا عن الأشياء غير المنطقية وغير المستساغة مما يرون ويسمعون. والحقيقة أن كثيراً من ينابيع الحكمة يتفجر، وكثيراً من شرارات الإبداع والابتكار ينقدح ويتوهج من خلال الأسئلة التى يطرحها النابهون والسائرون فى دروب النجاح والتفوق.

إن طريق الحوار هو طريق المستقبل وهو طريق النهوض وطريق الفهم العميق والرؤية الثاقبة، كما أنه طريق التآخى والتعاون، وإذا لم نسلك هذا الطريق، فقد يكون الطريق الذى نسلكه هو طريق التباغض والتجافى والتعانف والانغلاق وسوء الفهم، وهذا ما لا يتناسب مع الرؤية الإسلامية للمستقبل، كما لا يتناسب مع الأدبيات الإسلامية فى العلاقات الاجتماعية.

كيف تكون مفاوضاً عند اللزوم؟

عادة ما يتم الربط بين فن إدارة التفاوض وعالم التجارة والأعمال ولكن فى الحقيقة فإن نطاق هذا الفن يتسع لما هو أبعد من ذلك بكثير فهو يؤثر فى العلاقات الأسرية والحياة الشخصية، والتفاعلات الاجتماعية، فمهارة إدارة الاختلاف أكبر من أن تكون مجرد مهارات تجارية، إنها مهارة أساسية للتعامل مع تحديات الحياة اليومية ولا يوجد إنسان على هذه الأرض لا يحتاج إلى هذا الفن طالما أنه يعيش مع غيره من البشر، لذلك فمهما كان موقعك أيها القارئ فأنت ستحتاج حتمًا إلى إتقان هذا الفن لتحقيق النجاح سواء فى عملك أو مع أسرتك أو فى حياتك الاجتماعية والعملية بوجه عام.

وهدف هذه الحلقات أن تأخذ بيديك خطوة بخطوة نحو إتقان مهارات التفاوض لتكون بإذن الله مفاوضًا فعالاً قادرًا على إدارة أى اختلاف مع الآخرين تتعرض فى مجتمعك الذى تعيش فيه، وفى هذه الحلقة نحاول أن نجيب على هذا السؤال الهام:

ما هو التفاوض؟

كمدخل لإتقان هذا الفن، وللإجابة على هذا السؤال:

تدبر معنا فى هذا الموقف الطريف:

شاستعد خالد لحضور حفل الخريجيين الخامس الذى تقيمه كليته، وخطط من أجل ذلك لكل شىء، ترتيبات السفر وملابس الحفل وترتيب الارتباطات الاجتماعية وغير ذلك، ولكن مع الأسف اكتشف مديره فى العمل وجود تضارب فى جداول الإجازات، حيث وجد المدير أن خالد وزميله سمير طلبا الحصول على إجازة لمدة أسبوع فى نفس الفترة،

بينما تحتاج الشركة إلى وجود أحدهما على الأقل فى تلك الفترة، وفى محاولة من المدير لتجنب اتخاذ القرار الصعب بشأن تحديد أى منهما يجب عليه أن يغير موعد إجازته، طلب من خالد وسمير أن يسويا هذه المسألة فيما بينهما .. فماذا يمكنهما أن يفعلا؟ .

وبالإجابة على هذا السؤال الأخير يمكن تعريف فن التفاوض.

تعريف التفاوض:

طلب من تسعة أشخاص أن يعرف كل منهم: ما هو التفاوض؟

فكانت إجابتهم على النحو التالى:

١ ـ التباحث مع الطرف الآخر من أجل المساومة أو التجارة.

٢ ـ التغلب على العقبات لإتمام صفقة.

٣ ـ مناقشة الخيارات من أجل الوصول لاتفاق.

٤ ـ إحراز تقدم نحو هدف أو غاية منشودة.

٥ ـ التوصل لحل مشكلة مقبولة لدى الطرفين.

٦ ـ معرفة ما يرغبه فيه الشخص الآخر ثم جعله يعتقد بأنك توفر له ما يريده.

٧ ـ الدخول فى صراع للإدارات أو منافسة لاثبات أى الطرفين أكثر ذكاء وفطنة.

٨ ـ محاولة نيل ما تريده.

٩ ـ إقناع شخص ما بالتصرف كيفما تريد أو مجاراة أفكارك.

تأمل معنا فى هذه التعريفات. ما هى الآراء المشتركة التى تضمنتها؟

تجد أنها تشترك فى الإشارة إلى وجود أكثر من شخص فى التفاوض، كما تشير إلى حدوث عملية اتصال بين الأشخاص، ثم ما هى الفروق الرئيسية التى تلاحظها فى هذه التعريفات؟

تجد بعضها يتمحور حول مفهوم التعاون، بينما يشير البعض الآخر إلى مفهوم المواجهة، وهذا ما هو نريد أن نوضحه أولاً قبل أن نصل للتعريف العلمى الدقيق لمفهوم التفاوض.

مفهوم المواجهة

يعتقد بعض الناس أن التفاوض أشبه بلعبة شد الحبل حيث يوجد فائز واحد فى التفاوض، مما يعنى أن يكون الطرف الآخر هو الخاسر ولا بد، وقد يكون هؤلاء عدوانيين يميلون بطبعهم للدخول فى مشاحنات، فيرون فى التفاوض فرصة لاختبار قوة بأسهم وإظهار تفوقهم، أو قد يكون هذا المفهوم الخاطئ للتفاوض قد تكون لديهم نتيجة لبعض التجارب الشخصية التفاوضية أحسوا فيها كما لو كانوا قد خدعوا أو بدوا أقل ذكاء من الطرف الآخر، ولكننا نقول:

إن التفاوض الفعال ليس عملية مواجهة، ليس مباراة ملاكمة ذهنية يرفع فيها أحد الطرفين قفازه عاليًا مبتهجًا بالنصر عندما يسقط الطرف الآخر على الأرض.

فليس هناك حاجة على الإطلاق إلى أن ينطوى التفاوض على الخصومة أو العداوة.

مفهوم التعاون

وثمة مفهوم آخر للتفاوض، فكثير من الناس يعتقدون أن التفاوض هو وسيلة للتوصل لاتفاق، وهؤلاء يكونون ميالين بطبعهم للحلول

الوسط، فهم لا ينظرون للأمور من جهة وجود منتصر وخاسر ولكن من جهة وجود رضا متبادل وفوز لكلا الطرفين، وهذا هو المفهوم الصحيح للتفاوض والذى يقوم على اعتباره تعاونًا لا مواجهة، فهو فرصة للعمل المشترك بين طرفين لتحقيق هدف لا يستطيع أحدهما إنجازه بمفرده.

التعريف العملى للتفاوض

ولنعد الآن إلى العناصر المشتركة فى تعريفات العينة نجد أن هناك بعض الكلمات الرئيسية وهى: عمل - عملية - الاتصال - مقبول - حلول - خيارات.

وهذه الكلمات تؤلف فيما بينهما التعريف العلمى المختار لعملية التفاوض وهو:

"التفاوض هو عملية اتصال بين شخصين أو أكثر يدرسون فيها البدائل للتوصل لحلول مقبولة لديهم أو بلوغ أهداف مرضية لهم".

من يقوم بالتفاوض؟

تأمل معى فى القائمة التالية، وفى ضوء التعريف العملى للتفاوض حدد أى هؤلاء يقوم بالتفاوض: المحامى، الطالب الجامعى، مدير الشركة، الأزواج، العملاء، الأصدقاء، العائلات، الدول، القادة، الأبناء الأطفال والمراهقون، الآباء، المشترون، البائعون، المرؤوسون....

وانطلاقًا من تعريفنا العملى للتفاوض فإن كل فرد فى القائمة المذكورة يقوم بالتفاوض فى وقت ما، ومن ثم فبإمكانك القول بكل ثقة إن كل الناس يتفاوضون.

أين تجرى المفاوضات؟

إن المفاوضات يمكن أن تجرى فى أى مجال للأعمال:

متجر سيارات، مكتب محاماه، مكتب للعقارات، أو حتى متجر لبيع الملابس الجاهزة، كما يمكن أيضًا أن تتم المفاوضات فيما بين أفراد الأسرة الواحدة فى المنزل أو بين الأصدقاء فى البيئات الاجتماعية الأخرى.

وباختصار فإن المفاوضات يمكن أن تجرى فى أى مكان تقريبًا.

ما هى المواقف التى تحتاج إلى تفاوض؟

تأمل معى فى المواقف الثلاثة الآتية والتى تحتاج إلى تفاوض:

١ ـ التخطيط للخروج فى نزهة مع صديقك فى عطلة نهاية الأسبوع، أنت تريد الذهاب إلى صديقة الحيوان، بينما هو يريد الاستمتاع بالشاطئ.

٢ ـ أردت أن تزيد من دخلك فطلبت من مديرك أن يزيد مرتبك لكنه لم يبد استعدادًا لمنحك الزيادة فى مرتبك الشهرى.

٣ ـ عندما تريد أمريكا من إيران الحد من تسليمها النووى.

لا شك أن كل هذه المواقف الثلاثة السابقة تحتاج إلى التفاوض ولكن ما هو الرابط بينهما؟ إن المفتاح هنا هو كلمة الصراع،

فإن أى موقف يكون فيه صراع حقيقى أو خيالى بين شخصية أو أكثر يصبح مهيئًا لحدوث التفاوض، فعندما يتقابل الناس لصياغة العقود أو إتمام معاملات البيع أو الشراء أو تسوية الخلافات أو تطوير علاقات العمل يبرز التفاوض كعنصر جوهرى، فكل شىء قابل للتفاوض.

الداعى إلى التفاوض؟

إن التفاوض يعد طريقة متحضرة لتسوية الصراع، وعلاوة على ذلك فهو عبارة عن مهارة تمكنك من النجاح فى كل من حياتك العملية وحياتك الشخصية عن طريق مساعدتك على تحقيق أهدافك وغاياتك وتلبية احتياجاتك.

أنعش ذاكرتك قليلاً

تذكر معى كافة المفاوضات التى أجريتها فى حياتك الشخصية والعملية، حاول أن تحدد النسبة بين مفاوضاتك الناجحة وتلك التى فشلت فيها، هل تود أن تحسن هذه النسبة لصالح مفاوضاتك الناجحة، لا شك أنك ترغب فى ذلك، والأمر سهل ميسور لكنه يحتاج منك إلى شىء من الجهد والجدية فى العمل والتطبيق، ومهمتنا فى هذه الحلقات أن ندلك على السبيل إلى ذلك، ولكن عليك أنت سلوكه، فبمقدار ما تسير معنا يكون مقدار نجاحك بإذن الله تعالى، ولكن قبل ذلك...!!

قيم نفسك

ما مدى تمتعك بالمهارات التفاوضية؟

املأ هذا الجدول مدى القوة والضعف عندك فى عملية التفاوض، ضع علامة فى الخانة التى تناسبك ولتكن صادقًا مع نفسك.

١ - إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة 'لا أبدًا' فأنت تفتقر تمامًا على مهارات التفاوض.

٢ - إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة 'أحيانًا' فأنت لديك مهارات التفاوض لكنها ضعيفة للغاية ولا تشكل سلوكيات دائمة لك.

٣ ـ أما إذا كانت علاماتك أغلبها فى خانة 'غالبًا دائمًا' فهنيئًا لك، فأنت مفاوض ممتاز.

ومهمة هذه الحلقات بالنسبة للفئتين ١، ٢ هى تحويل إجابتهم إلى خانة 'غالبًا دائمًا' وأما الفئة الثالثة فبمتابعتهم لهذه الحلقات فإن إتقانهم لمهارات التفاوض سيحول إجابتهم إلى خانة رابعة هى 'نعم دائمًا'.

التعاون لا التنافس:

من خلال التعريف السابق لعملية التفاوض نلمح أن هدف التفاوض هو الوصول إلى حل وسط يرضى جميع الأطراف، فالتفاوض الناجح هو الذى لا يكون فيه فائز مطلق أو خاسر مطلق، أما إذا اعتبر أحد الطرفين أن الهدف من التفاوض هو هزيمة الخصم وتحقيق الفوز بأى ثمن، فإن هذا قد يكون له عاقبة وخيمة وقد يؤدى إلى عكس المطلوب. ويتضح ذلك من هذين المثالين:

مثال١:

إذا أجبر العاملون فى مصنع ما الإدارة على رفع الأجور بدرجة كبيرة عن طريق التهديد بالإضراب عن العمل، فقد يكون العمال هنا قد حققوا ظاهريًا الانتصار فى المفاوضات على أصحاب الشركة، ولكن ماذا سيحدث إذا لم تحقق الشركة أرباحًا كافية لتمويل هذه الزيادة فى الأجور، قد يؤدى ذلك إلى تسريح العاملين، وبالتالى فهم الخاسرون فى النهاية.

مثال٢:

تفاوضت شركتان بشكل تنافسى على كمية محدودة من المواد الخام كانت جاهزة للشحن الفورى، وكانت الخصومة والعداوة مستحكمة بينهما فى مجال المبيعات لسنوات طويلة، فعرضت إحدى الشركتين سعرًا باهظًا

للمواد الخام لعلمها أن الشركة الأخرى لن تستطيع دفعه، وبالتالى تمكنت من الفوز بالمواد الخام، إلا أن ارتفاع التكاليف منعها من تحقيق الربح المطلوب مما أدى إلى سوء الموقف المالى للشركة فى النهاية.

ولكن فى المثالين السابقين ماذا لو أن محور التركيز تحول من التنافس إلى التعاون؟

لقد كان بإمكان العاملين والإدارة فى المثال الأول أن يتوصلوا إلى حل وسط بصياغة زيادة فى أجور العمال يتم ربطها بتحسن الإنتاج ورفع أرباح الشركة، فيتم بذلك تلبية حاجة العمال للمزيد من المال وحاجة الشركة للمزيد من الإنتاج والأرباح، وفى المثال الثانى كان يمكن أن يتفق الطرفان على تقسيم المواد الخام بينهما على نحو منصف يضمن استمرارها فى الإنتاج.

مما سبق يتضح لنا:

أن الميل لتبنى الحلول الوسط هو الأساس الذى يرتكز عليه التفاوض المؤدى لفوز كلا الطرفين.

العناصر الأساسية فى التفاوض:

لكى تستطيع أيها القارئ الكريم أن تدير التفاوض بنجاح لا بد أن تلم بعناصره وبالكيفية التى تؤثر بها هذه العناصر على جهودك التفاوضية، وهذه العناصر هى:

١ ـ المعرفة أو المعلومات.

٢ ـ عامل الوقت: أو الضغط الناشىء عن الالتزام بمواعيد محددة.

٣ ـ القوة أو المقدرة.

وسنتناول كل عنصر على حدة بالشرح غير أنه فى موقف التفاوض الفعلى تكون هذه العناصر متشابكة.

١ ـ المعرفة أو المعلومات:

كلما زادت معرفتك بالموقف ومعلوماتك عنه كلما زادت فرص نجاحك فى التفاوض، وذلك لأن المعلومات تمكنك من التفكير فى بدائل وابتكار خيارات ووضع استراتيجيات واستخدام تكتيكات فعالة مما يزيد من فرص نجاحك فى عملية التفاوض، ولكن ما هى المعرفة التى تحتاجها للنجاح فى عملية التفاوض؟

١ ـ معرفة نفسك أهدافك، نقاط ضعفك وقوتك، حدودك الزمنية، الهوامش المقبولة للأخذ والعطاء، النقطة التى تستطيع بعدها الاستمرار فى التفاوض.

٢ ـ معرفة الجانب الآخر كالمعلومات الشخصية عنه، المعلومات المتصلة بالعمل، تحليله بنفس الطريق التى حللت بها نفسك (أهدافه، نقاط قوته وضعفه، الهوامش المقبولة لديه للأخذ والعطاء، حدوده الزمنية، النقطة التى لا يستطيع بعدها الاستمرار فى التفاوض).

مثال لتوضيح الكيفية التى تؤثر بها المعلومات تأثيرًا مباشرًا على التفاوض:

تفاوضت على شراء سيارة، فإذا بك تحصل بسهولة على سعر يقل ٢٠٠٠ جنيه عن السعر الذى كنت تعتقد أن عليك أن تدفعه، وبعد عدة أيام قرأت مقالاً فى الصحف وفيه أن شركة صناعة السيارات تخطط لطرح نموذج جديد ذى تصميم معدل بالكامل خلال ثلاثة شهور، وبالتالى سيؤدى ذلك إلى انخفاض قدرة ٤٠٠٠ جنيه فى سعر النموذج

السبق له، فتأمل كيف أن جهلك بهذه المعلومة قد أضعف موقفك التفاوضى وجعلك تخسر ٢٠٠٠ جنيه على الأقل.

٢ ـ عامل الوقت أو الضغط المتولد عن تحديد مواعيد لإنجاز العمل:

أنك عندما تكون قادرًا على التحكم فى الضغوط الواقعة عليك من جراء المواعيد المطلوب منك الالتزام بها، ثم عليك أن تستغل الضغوط الواقعة على الطرف الآخر فى الوقت ذاته، فإن ذلك يمكنك من التحكم فى سير عملية المفاوضات.

مثال يوضح كيف يؤثر الضغط الناتج عن وجود مواعيد يتعين الالتزام بها على سير العملية التفاوضية.

عقد إيجار المكتب الذى تعمل به ينتهى فى نهاية السنة لأنه من المقرر هدم المبنى الذى يقع فيه فى ذلك الوقت، ولا بد لك من إخلاء المكتب من خلال ثلاثين يومًا، ووجدت بالفعل مكانًا مناسبًا يصلح كمكتب، وتريد أن تتفاوض لاستئجاره، فى حين أن صاحبة لا يعلم شيئًا عن الضغط الواقع عليك من جراء الزمن، فتكون هنا أنت المسيطر على الموقف، أما لو علم الطرف الآخر بالضغط الزمنى الواقع عليك، ضعفت قوتك التفاوضية لأنه يعلم تمامًا أن الوقت يمر وأنه فى صالحه، فهو متأكد أنك مضطر لإبرام اتفاق فى اللحظة الأخيرة لأنك لا تستطيع البقاء فى مكتبك الحالى بعد انقضاء المهلة المحددة لك.

٣ ـ القوة أو القدرة:

ويقصد بها القدرة على التأثير على المشاركين فى المفاوضات، والأحداث أو السيطرة عليها. وتنبع هذه القوة أساسًا من المعرفة، فيتم اكتسابها من الفرق بين ما تعرفه من موقف الجانب الآخر وبين ما يعرفه هو عن موقفك،

ولذلك فميزان القوة فى العملية التفاوضية ليس ثابتًا، وإنما قد ينتقل من جانب إلى آخر مع تكشف المعلومات واقتراب المواعيد التى يتعين على كلا الطرفين الالتزام بها، والمفاوض الناجح هو الذى يستطيع أن يحافظ على ميزان القوى مائلاً لصالحه، إذ طالما استمرت عملية انتقال القوة من طرف إلى آخر فإن احتمال استمرار التفاوض يظل قائمًا.

متى تنتهى المفاوضات؟

فى إحدى حالتين:

الحالة الأولى:

عندما يتصور أحد الطرفين أن الآخر قد كسب الجانب الأكبر من القوة أو كلها، فإن التفاوض سرعان ما ينتهى، إلا أن النتيجة قد تكون غير سعيدة، فالجانب الذى يفقد القوة تمامًا يشعر بأنه تعرض للخداع، والإساءة والاتفاق الناجم عن هذه الحالة لا يكون حلاً يفوز فيه كلا الطرفين.

الحالة الثانية:

عندما يتصور الطرفان وجود نوع من التوازن فى القوى فإن الاتفاق على حل وسط هو الخطوة المنطقية التالية التى سرعان ما تنتهى المفاوضات بعدها محققة نتيجة مرضية للطرفين، والاتفاق الناجم عن هذه الحالة يغذى الشعور بتحقق الفوز للطرفين، وهذا هو التفاوض الناجح حقًا.

قواعد هامة فى استخدام القوة فى المفاوضات:

١ ـ القوة قد تكون حقيقية أو مفترضة:

فإذا افترض أحد الطرفين أن الآخر يتمتع بميزة فلن يكون هناك فرق إذا كانت هذه الميزة حقيقية أم لا.

٢ ـ تكون القوة فعالة فقط إذا كان المفاوضون مدركين لها:

فإذا كان عميلك يحتاج إلى منتجك لأنه الوحيد الذى يصلح له، فإن هذه المعلومة سوف تمنحك ميزة فى العملية التفاوضية، غير أنك إن كنت لا تدرك ذلك فإنك هنا لا تمتلك القوة فى واقع الأمر.

٣ ـ القوة تكون فعالة عند الاعتراف والتسليم بها فقط:

فإذا كان رئيس إحدى الشركات يشعر بالهيبة والرهبة من مركزه هذا فإن هذه الميزة تصبح معدومة بالنسبة له، وتصبح قوته غير مؤثرة.

٤ ـ لا توجد حاجة لاستخدام القوة حتى تصبح فعالة:

فإذا كنت تخشى مثلاً من عدم استمرار أحد العملاء القدامى فى الشراء منك ما لم تقدم تنازلات فى السعر له، فحتى إن لم يهددك هذا العميل باستخدام هذه الميزة فإنها لا تزال تعمل لصالحك.

٥ ـ استخدام القوة قد ينطوى على مخاطرة:

فإنك قد تكتسب توازنًا فى القوى فى التفاوض غير أن الاستخدام المفرط للقوة قد يكون له عواقب سلبية، فعلى سبيل المثال:

إذا دخلت فى مشروع كبير وجعلت موظفيك يعملون أثناء فترة راحتهم وقت الغذاء هذا الأسبوع، فقد تتمكن من إنجاز المشروع فى وقته المحدد، إلا أن استخدام القوة هنا قد يدمر علاقة العمل بينك وبينهم على المدى الطويل.

والخلاصة التى نستفيدها من معرفتنا لعناصر التفاوض:

١ ـ الطرف ذو المعرفة (المعلومات) الأكثر دقة هو الذى يسود فى التفاوض.

٢ ـ الطرف الواقع تحت الضغط الزمن الأكبر يكون موقفه التفاوض ضعيف عمومًا.

٣ ـ يجب أن يحاول الطرفان إحداث توازن بين قوتيهما للتشجيع على التوصل لحل وسط والتحرك نهو حل يحق ق الفوز للطرفين معًا.

مهاراتك الرياضية

إذا ما سألتك الآن: ما حاصل ضرب ٢×٣؟

ستجيب بكل سلاسة: ٦!

وإذا ما سألتك فى كم ثانية حللت هذه المسألة؟؟.. ستجيب فى أقل من ثانية!!

حسنا.. هل تستطيع (بنفس السرعة) أن تحسب حاصل ضرب ١٢×١٣؟

ستتردد وربما استخدمت الآلة!!.. لا لا بدون آلة..!

هناك طريقة رياضية صاروخية تضمن لك دقة النتيجة المتناهية مع سرعة رهيبة الآداء، مختصرا بذلك الكثير من الوقت.. الهدف منها هو الحصول على نواتج ضرب الأعداد من ١١ إلى ١٩ بنفس السرعة والكفاءة التى نضرب بها الأعداد من ١ إلى ٩

إليك الحل:

١٢ × ١٣

خذ الرقم (٢) واضربه فى (٣) وضع أول ناتج: ٦

نفس الرقم (٢) اجمعه مع (٣) وضع ثانى ناتج: ٥

ضع الواحد الأخير: ١

فتصبح النتيجة: ١٥٦

فلنجرب مثال آخر:

١٤×١٢ = ؟؟؟

٤ × ٢ = ٨ وأيضا ٤+٢=٦. مع الواحد الأخير إذاً الناتج هو: ١٦٨

كما ترى، نحن نأخذ الرقمين من خانة المئات، ونضربهم فى بعضهم.. ونأخذ نفس الرقمين من خانة المئات.. ونقوم بجمعهم.. بعد ذلك نضع الواحد لأن مضروب أى رقمين فى بعضهم يكون الناتج ثلاثة أرقام ورقمنا الثالث طبعا هو الواحد.

مثال للتثبيت:

١١×١٣ = ؟؟؟

١ × ٣ = ٣ وأيضا ١+٣=٤. مع الواحد الأخير فالناتج: ١٤٣

مثال أخير:

١٧× ١٢ = ؟؟؟

٢ × ٧ = ٤ وأيضا ٧+٢(+١)=٠، الواحد الأخير(+١) يكون الناتج: ٢٠٤

كما رأيت، فى حالة كان هناك ناتج ضرب أو جمع فوق العشرة فنتعامل معها كما نتعامل مع مسائل الجمع..

مع الوقت والتعود.. ستصبح مسألة بديهية جدا وستضرب جميع الأرقام من ١١إلى ١٩ فى أقل من ثلاث ثوانى!!

هل رأيت سرعتها؟؟

الآن بعد أن تعلمتها بإمكانك تطبيقها كما تشاء! فمن منا لم يتعامل مع الضرب فى أى تطبيق من حياته.. الآن بدل من أن تضيع وقتك فى التخمين أو الكتابة بالآلة أمكنك إيجاد معين مناسب لك ومختصر جدا لوقتك!

كيف تكون مبدعاً فى أفكارك؟

ماذا نعنى بالإبداع؟

هل يقتصر الإبداع على فن أو نشاطٍ معين؟ أم أنه يشمل جميع أنواع الفنون والاختراعات العلمية والاكتشافات وغير ذلك؟

الحقيقة أنه يمكن للفرد أن يكون مبدعاً فى أىّ مجالٍ من مجالات الحياة. وأن هذه المجالات كثيرة ومتعددة. فهناك الإبداع العلمى والإبداع الأدبى والثقافى، والإبداع الاقتصادى والإبداع الاجتماعى... إلى غير ذلك.

والإبداع ليس البدعة التى نهى عنها الإسلام. إنه العمل الذى يجد المبدع فى إنجازه سعادة كبيرة، والذى يقضى فيه وقتاً طويلاً ومتواصلاً من أجل الهدف النبيل الذى يخدم به الآخرين أو يُمتّعهم أو يبعث السعادة إلى قلوبهم.

إن أىّ حلّ جديد لمشكلة مستعصية، يكمن خلفها إبداع ومثابرة وصبر وعمل شاق ومتواصل من أجل الوصول إليها.

وإن أى قصيدة أو لوحة فنية أو قطعة موسيقية، تحمل فى ثناياها إبداعاً مميزاً. وكذلك الأمر فى اكتشاف أو اختراع أى أداة أو مادة تخدم البشر وتسهّل حياتهم اليوميّة.

ونحن لا نبالغ لو قلنا إن الإبداع كالذكاء، يكمن فى قلب كلّ إنسان خلقه الله سبحانه. وقد يلمع فجأة فى إجابة ذكية، أو سؤالٍ من نوعٍ خاص يحمل حلاً مبدعاً لقضية معقدة.

والإبداع الحقيقى لا يعنى التكيّف مع البيئة، وإنما أن نكيف البيئة حسب حاجاتنا ورغباتنا.

ولكى يكون الإنسان مبدعاً، فإن عليه أن يحلم أحلاماً خيالية واسعة.

يعرّف Parsks & Swart (1994) الإبداع بأنه القدرة على توليد الأفكار واستخدام الإمكانيات وتوظيف الخيال لتكوين أفكار أو أشياء جديدة غير مألوفة سابقاً. ويشير إلى أن قدرة الأفراد على توليد الأفكار الجديدة تعتمد على الخبرة السابقة التى تشكل القاعدة بالنسبة لها. ومن ثمّ على القدرة فى تمحيص هذه الأفكار وإعادة صياغتها بحيث تصبح أفكاراً خلاقة وأصيلة، وتتميز بأنها نتيجة التفكير الإبداعى لأولئك الأفراد.

أما Torrance (2003) فهو يرى أن الإبداع يعنى التوصل إلى حلول جديدة، وعلاقات أصيلة، بالاعتماد على مُعطيات محدّدة.

وذلك بعد أن يتحسّس الفرد مشكلة ما، أو نقصاً فى المعلومات أو الفكرة. ويُضيف بأن عملية الإبداع تشمل البحث عن إمكانيات مختلفة، والتنبؤ بتبعات ونتائج هذه الإمكانيات، واختيار فرضيات وإعادة صياغتها حتى يتم التوصل إلى الحلّ الأفضل.

ويرى Fisher (2005) أنه عند مناقشة موضوع الإبداع، فلا بدّ من الأخذ بعين الاعتبار جوانبه كلها: الفكرة أو الناتج الإبداعى، وميول وقدرات الشخص المبدع، والبيئة التى تنمّى الإبداع.

فالعمل الإبداعى برأيه، سواء كان فكرة، أو عملاً فنيّاً، أو عملاً علمياً، يكون أصيلاً ومميّزاً. ولا يُعتبر أى عمل أعيد إنتاجه عملاً إبداعياً، مهما كان متقناً ودقيقاً.

فالإبداع هو مجموعة من التوجهات والميول الوجدانية والقدرات العقلية التى يمتلكها الشخص، والتى تمكنه من إنتاج أفكار أصيلة.

وعلى سبيل المثال، فإن التلميذ الذى يحلّ مسألة فى الرياضيات بطريقة جديدة ومستقلة، وغير معروفة لديه سابقاً، يُعتبر مبدعاً.

والمعلّم الذى يستعمل أساليب جديدة وتقنيات جديدة فى مساعدة الطلبة على التعلم وعلى الإبداع، يُعتبر معلماً مبدعاً.

وما نحتاجه حقّاً، هو أن يُعيد كلّ معلّم النظر فى أسلوبه وفى طريقة تفكيره، وفى معاملته لطلابه، وبأن لا يكتفى بإعادة وتكرار ما هو معروف لديه ولديهم. وإنما يحثّهم باستمرار على التفكير والاكتشاف والخلق والإبداع، الذى يساعدهم على الارتقاء بقدراتهم العقليّة ويزيد من درجة ذكائهم. فالعملية التعليميّة/ التعلميّة المطوّرة، أصبحت ضرورة من أهم ضرورات تنمية الثروة البشرية فى وقتنا الحاضر. كما أن استعمال الأساليب المبتكرة التى تخاطب كلّ أنواع الذكاء والحواس هى التى تمهّد الطريق إلى الإبداع.

ما أشكال الإبداع وما أنواعه؟

هل يقتصر الإبداع على شكل أو نوع معين؟

لقد قيل إنه توجد أنواع من الإبداع بقدر ما تشتمل عليه الطبيعة الإنسانية من خصائص جسميه ونفسية وعقلية وانفعالية ... الخ. فالإبداع العلمى يختلف عن الإبداع الفنى، كما يختلف الإبداع فى المجال الواحد، حيث تتمايز الأنواع والأشكال المختلفة للإبداع وفقاً لنوع العلم أو نوع الفن.

ويُمكننا إدراج بعض الإبداعات تحت الإبداع العلمى والتقنى، والبعض الآخر تحت الإبداع الفنى.

هناك بعض الاختلافات التى تنتج عن وجود أو عدم وجود الاستعدادات والاهتمامات الخاصة فى طبيعة النشاط، والمعلومات والتقنيات ووسائل التعبير.

أما فى مجال فن العمارة، فيلتقى الإبداع العلمى مع الإبداع الفنى.

ومن الأمثلة على الإبداعات العلمية والتقنية، جميع المكتشفات والاختراعات والأبحاث والتجارب العلمية والتقنية، سواء كانت بشكل فردى أو جماعى.

أما الإبداعات الفنية، وهى كثيرة، فيندرج تحتها الموسيقى والتمثيل والتجسيد المسرحى والدرامى، وكذلك جميع الفنون الأدبية، كالشعر والقصة والرواية والمسرحية وغير ذلك، إضافة إلى جميع أنواع الفن التشكيلى كالرسم والنحت والتصوير. إضافة إلى باقى الفنون الأخرى المتعلقة بالمواضيع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها.

ليس غريباً أن يشمل الإبداع كل ما يُمكن أن يُقدّمه الفرد أو الجماعة من أعمال جديدة تتميّز بالأصالة والذوق الرفيع، والتأثير فى الآخرين. حتى أن المرء يُعبّر عن إعجابه بها بكلمة: مبدع، ورائع بطريقة تلقائية.

هل هناك علاقة بين التفكير الابداعى والذكاء؟

لا شك بأن العلاقة بينهما عميقة، وتكاد أن تكون ملتحمة. فالمبدع مفكر وذكى. إلا أن "الإبداع يتصف كذلك بالمثابرة والعمل الجاد لشخص نشيط ومرن وذى فعالية عالية".

ولا بدّ من وجود دافعية كشرط أساسى للقيام بأىّ نشاطٍ عقلىّ مبدع، كالحماس والحساسية والانجذاب لما هو غامض، وحبّ السؤال، والرغبة فى التميّز والخلق.

وإن أى عمل إبداعى، ما هو إلا " عملية خلق شاقة، يقوم بها المبدع لكى يحتفظ بتكامله الشخصى أو بتكامل مجتمعه."

وإذا كان التفكير الإبداعى يتصف بقيمته العالية ونتائجه المفيدة للفرد والمجتمع، فهو يقتصر على استخدام الذكاء بطرقٍ إيجابية تخدم الشخص نفسه من جهة، والآخرين المحيطين به والذين يشاركونه العيش على هذا الكوكب، من جهة أخرى. بينما يمكن استخدام الذكاء بطرق سلبية.

فالذى يفكر بصنع الأسلحة المدمرة، هو شخص ذكى. ولكنه بدلاً من توظيف ذكائه فى إبداع صناعات لفائدة البشرية ورفاهيتها، نراه قد صنع أدواتٍ لتدميرها.

لذا، فالذى يميّز بين التفكير الإبداعى والذكاء، أنّ الأوّل يقترن بالقيم الإنسانية والمثل والأخلاق. أما الثانى، فقد ينحرف عنها أحياناً.

وفى حياتنا اليومية، هناك الكثيرون من الأذكياء الذين يوظفون ذكاءهم فى التزوير والخداع والسرقة وغيرها من الجرائم، بحيث لا يتركون أثراً يشير إليهم. أما التاريخ، فهو ملىء بالأشخاص الذين وظفوا ذكاءهم بتشويه الحقائق من أجل مكاسب شخصية أو شهرة واسعة، فدمروا، وقتلوا ونهبوا خيرات غيرهم من الشعوب. وهؤلاء إن كان التاريخ يذكرهم، فمن أجل أن يستحقوا اللعنة على مدى العصور.

فى حين أنّ المفكرين المبدعين الذين قدّموا للإنسانية أعمالاً ذات قيمة عالية، فإن الأجيال تشكرهم وتقدّم لهم التقدير الذى يستحقونه.

هل يقتصر الذكاء (التفكير) على شعبٍ دون آخر أو فردٍ دون آخر؟

هذا ما يجيب عنه المفكر لويس البرتو ماتشادو، " أوّل وزير للذكاء فى العالم" فيقول: " ليس هناك شعبٌ أذكى من شعبٍ آخر، كما زعم

دعاة العنصرية والفوقيّة على الدوام، وبنوا أمجادهم على ظلم باقى الشعوب".

وهذا المفكر الذى عُيّن وزيراً للذكاء فى فنزويلا، يؤكد أنه يمكن تعليم الذكاء لجميع أفراد الأمة. وأن تعليم الذكاء مساوٍ لتعليم التفكير. ومن أجل ذلك، يجب إعادة النظر فى جميع مناهج التعليم وأساليبه، فى عصر تفجّرت فيه المعرفة، لدرجة أنه يصعب حتى على المتخصص، متابعة ميدان تخصصه. الأمر الذى يُحتّم علينا اختيار ما هو أساسى لتزويد المتعلم به.

ويؤمن ماتشادو كذلك بأن الثروة الحقيقية هى التى تكمن فى العقل وقدرات التفكير. يقول: " ثروة العقول هى الثروة الحقيقية للأمة. فالأمة الذكيّة هى الأمة التى تفكر. ومثل هذه الأمة قادرة على توفير الحياة الكريمة لأبنائها. وقادرة أيضاً على درء الطغيان. فالأمة الذكية تلفظ الطغيان متى حلّ بها. وإن لم تستطع ذلك، فيجب تجريدها من صفة الذكاء".

ويلخص ماتشادو مسلماته بما يلى:

يمكن لكل فرد أن يكون ذكياً.

فالذكاء مهارة قابلة للتعلّم، وهو حق طبيعى لكل فرد.

ويؤكد ماتشادو على ثلاثة أمور أساسية، يراها مرتبطة معا وفى غاية الأهميّة، هى: الحرية، والعدالة، والذكاء. كما يُصرّ على الدور التربوى فى بناء مجتمع حرّ، عادل، وذكى.

ويؤكد كذلك، " أن العبقرىّ ليس رجلاً خارقاً، إذ يمكن لكل رجل عادىّ أن يكون ذلك الرجل الخارق".

أما مفهوم الذكاء عند ماتشادو، فهو التفكير. فالذكى هو الذى يفكر. وإن طريق الذكاء هو كل ما يجعل المرء يفكر على نحو أفضل.

وهذا يشمل المهارات الدراسية والقدرة الجيدة على حلّ المشكلات اليومية، والمحاكمة العقلية، وقدرة التحكم بالذات وغير ذلك.

هل يمكن تعليم التفكير الإبداعى؟

معظم الدراسات والأبحاث تؤكد أنّ تعليم التفكير أمر ممكن.

وفى هذا المجال، أعدّ معهد وايتمان فى سان فرانسيسكو المشروع الرئيس للتفكير، "وهو مشروع صُمّم لتنمية النماذج التربوية والتعليمية، التى ستسهم فى إعداد الأفراد للتفكير بطريقة إبداعية، فى المستقبل وفى العالم".

وهذا أمر هام جداً، إذ لا يجب أن نكتفى بأن نساعد بعض الأفراد على اكتساب مهارات التفكير العليا، وإنما علينا أن نساعد جميع الأفراد على ذلك.

لذا، فإن من الأهمية بمكان البدء بالنشء، وذلك بإتاحة الفرصة لهم، لممارسة التفكير الفعّال والمبدع، الذى يعود عليهم وعلى مجتمعهم، وعلى الإنسانية كلها بالخير، من خلال المناهج التى يتعلمونها يومياً.

فهم بناة المستقبل وقادته، وبأيديهم المشعل، الذى ينيرون به الطرق لمن يسيرون معهم، ولمن يتبعونهم. وهم أيضاً الذين يملكون أدوات التغيير فى كلٍ من مجتمعهم المحلى ومجتمعهم الإنسانى.

وفى هذا المجال، يؤكد روث (H.Roth) قائلاً: " ينبغى على المدرسة أن تكون المكان الذى يتمّ فيه تطوير المواهب وتحريضها، وأن علاقة

المواهب بالتعليم أكثر أهمية من ارتباطها بالنضج وبالوسط المحيط، وهذا ما يجعل طرائق التعليم تضطلع بدور جديد يتصف بالدلالة والنموذجية".

ومن الجدير ذكره، أن الإبداع فى سن مبكرة، يكون مؤشراً لإبداع حقيقى فى وقت لاحق.

ولكن، هل يمكننا تعليم التفكير؟ وكيف؟

يجيب ماتشادو عن هذا السؤال، فيقول:

- نعم. يمكن لكل فرد أن يكون ذكياً. فالتفكير مهارة. أى أنه قابل للتعلم والاكتساب. وتعلم التفكير هو تعلم الذكاء، وإن التربية هى طريق الأمة لرفع درجة ذكائها.

ويؤيد ماتشادو فى آرائه حول الذكاء، دى بونو. فهو يقول: إن التفكير مهارة، ومن ثمّ فإنه قابل للتعلم.

أما المربى الكبير ل. رون هبارد، فيؤكد بدوره أنه يجب علينا أن لا نكتفى بعددٍ قليل من المتعلمين الأذكياء، وإنما علينا أن نغيّر نظام التعليم من أساسه، ليتحقق التعليم للجميع فى القرن الحادى والعشرين.

والتعليم الذى يدعو إليه رون هبارد يشمل تعلّم الذكاء وتعلم الأخلاق والقيم الإنسانية، على حدٍ سواء.

ما أهمية تعليم مهارات التفكير؟

قال الفيلسوف ديكارت: "أنا أفكر، إذن أنا موجود". وكأنه أراد أن يقول بكلمات أخرى، إن الذى لا يفكر هو شخص غير موجود. ولذا، ربط التفكير وأهميته بالوجود، أى بالحياة فى هذا العالم.

تُعرّف مهارات التفكير الإبداعى بأنها تلك المهارات التى تمكّن المتعلم من توليد الأفكار والعمل على انتشارها، واقتراح فرضيات محتمله، كما تساعده على دعم الخيال فى التفكير، والبحث عن نواتج تعلم إبداعية جديدة.

وتكمن أهمية تعلّم مهارات التفكير بأن على كلّ فرد أن يفكر ليتعلّم ويفهم ويطبق ما يفهمه فى حياته.

والتفكير يبدأ لدى الأطفال فى سنّ مبكرة، أى أنه يبدأ مع الطفل منذ نشأته فى المنزل، قبل وصوله مرحلة المدرسة.

والطفل الذى يجد الرعاية الكافية والمناسبة فى سنواته الأولى، يكون مهيأً للإبداع فى واحدة أو أكثر من مجالات الإبداع المختلفة، لدى نموّه.

ومن أجل ذلك، دعا ماتشادو (١٩٨٩) لبناء برنامج تعليم شامل للذكاء فى فنزويلا، بحيث غطّى مستشفيات الولادة، والجمهور والمدارس والجامعات والقوى المسلحة، وأفراد الخدمة المدنية. واهتم المشروع بالطفل حتى وهو جنين فى رحم أمه. فهو يُدرّبها كيف تعتنى بجنينها وطفلها. فالأعوام الستة الأولى من عمر الطفل ذات قيمة كُبرى فى حياته المستقبلية.

ويقول: " كل الأطفال العاديين موهوبون. والأطفال الموهوبون مجرّد أطفالٍ عاديين، لاقوا العناية الفائقة. فإذا سمحنا للقلّة أن تُطوّر ذكاءها، فإنها، لا مناص، ستحتكر القوّة. وهناك الطغيان الأعظم.".

وهو يرى أن:

" الخالق وهبنا العقل كطريق يُنير العدل.

فالخالق لا يُميّز بين الناس

والامتيازات من صنع البشر أنفسهم".

ونُلاحظ كذلك، أن التجارب السابقة والاهتمامات بتعليم التفكير، بدأت بتوجيه الأمهات لرعاية أطفالهن، وهم أجنّة فى بطونهن. وهذا يعنى أهميّة توعية الأمهات أولاً، ثم المعلمين والمعلمات على اختلاف المراحل التى يُعلمون فيها، سواء كان ذلك فى رياض الأطفال أو المدارس أو الكليات المتوسطة، أو حتى فى الجامعات.

وللإجابة عن السؤال المطروح، ما أهمية تعليم مهارات التفكير؟ نرد على ذلك بأن المتغيرات السريعة، وتدفق المعلومات التى لا حدود لها فى عصرنا الحالى، تدعونا جميعاً لأن نُفكر بطرق وأساليب جديدة، تتواكب مع هذه المتغيرات والمستجدات. والتى تُشير إلى الحاجة الماسّة إلى المبدعين، لا على مستوى الأفراد فحسب، وإنما على المستوى العام. خاصة وأن غالبية علماء النفس والباحثين التربويين، أصبحوا يُسلّمون بأن القدرة على التفكير الابتكارى شائعة بين الناس جميعاً. وأن الفرق بينهم، يكمن فى درجة أو مستوى هذه القدرات.

لذا، فإن تعليم مهارات التفكير يُعتبر ضرورة مُلحّة، وحاجة أساسية من حاجات كلّ فرد، كحاجته إلى الماء والهواء والغذاء. وكما أن الفرد بحاجة إلى تعلم مهارات القراءة لكى يقرأ ويفهم ويتعلم بنفسه، وإلى تعلم مهارات الكتابة ليعبر عن أفكاره بنفسه، وإلى تعلّم مهارات القيادة ليقود سيارته بنفسه، فهو قبل كلّ ذلك، يحتاج إلى تعلّم مهارات التفكير ليفكر بنفسه، وليحلّ مشاكله الحياتية بنفسه.

ليس هذا فحسب، فهى تساعده على المشاركة فى صنع القرار، كما تساعده فى تحديد الأولويات والبدائل، والمشاركة فى وجهات النظر عن طريق طرح الأفكار والآراء أثناء الحوار والمناقشة. والأهم من ذلك، أنها

تهيئ الفرد للتكيف مع المتغيرات الضرورية للانخراط فى العمل والحياة داخل مجتمعه الخاص والمجتمع الإنسانى، على حدّ سواء. كما تُهيئه للقيام بالأدوار القيادية والنجاح فيها. وتُساعده على التفكير المستقل، وعلى السرعة فى التفكير، وعلى استقبال أفكار الآخرين وفهمها وتقبلها أو مناقشتها بطريقة علميّة ومنطقية، بحيث يتقبلها الآخرون بعقول متفتحة.

هل للوراثة والبيئة تأثير على الإبداع؟

يعتقد بعض الباحثين أن الأثر الكبير على الذكاء يكمن فى البيئة، أى التربية. وبما أن العلاقة بين الذكاء والإبداع علاقة متينة، إذن فما ينطبق على الذكاء ينطبق على الإبداع.

وهناك من يعتقد أن للوراثة أثراً كبيراً على الإبداع، بدليل أن هناك العديد من الأطفال يُبدعون فى المجالات التى يُبدع فيها آباؤهم وأمهاتهم.

وسواء كان للوراثة أو للبيئة تأثير على الإبداع، فإن ما يهمنا هو ما نستطيع أن نوفره للشخص لكى يصبح مُبدعاً، أو ليطوّر إبداعاته.

فمما لا شكّ فيه أن التفكير الإبداعى يحتاج إلى بيئة مشجعة ومحفزة، سواء ورث الطفل ذلك أم لم يرثه.

وهناك مقولة، تؤكد، بأن فى قلب كل فرد روحاً مبدعه. فإذا ما توفرت البيئة الملائمة، والمشجعة على الإبداع، فإن تلك الروح تتألق وتزدهر.

ومن أجل ذلك، فإن الأطفال بحاجة لأن تكون البيئة المدرسية والأسرية، غنيّة بكل ما يحتاجونه، وبكل ما من شأنه أن يدفع بهم إلى النمو نفسياً وعقلياً وجسدياً ووجدانياً واجتماعياً، ليبدعوا فى واحدة أو أكثر من مجالات الإبداع المتعدّدة.

وهم يحتاجون بشكل خاص، إلى نظام مدرسى، ومنهاج مدرسى يُعطيهم ويُعطى معلميهم مساحة كافية من الحرية، التى تسمح لهم بالطلاقة فى التفكير، وبإجراء التجارب، وبالتأمل، وبالمطالعة الحرة، وبإعداد البحوث والدراسات، وبالاكتشاف، وباللعب، وبالاستماع إلى الموسيقى، وبالاستمتاع بقراءة الشعر وممارسة الرسم والكتابة الإبداعية، وبتبادل الأفكار والآراء عن طريق النقاش الهادف والعصف الفكرى، الذى يُحوّل الأطفال إلى شعلة من النشاط الذهنى المتوقد، والعيون البرّاقة، والقلوب السعيدة أثناء مشاركتهم الفاعلة فى جميع الأنشطة والأعمال المدرسية التى يقومون بها برغبة ومحبة.

يقول رون هبارد (١٩٩٦) " إن أفضل أساليب التعلّم هى أن يشعر الطفل بأنه يحبّ كل عمل يقوم به، وكل شخص يشاركه فى ذلك العمل".

وسواء كان الطفل مبدعاً بالوراثة أم بتأثير البيئة، فلا بدّ له لكى يستمرّ ويطوّر تفكيره الإبداعى، من بيئة ثرية تشحن قدراته وترتفع بها إلى الأعلى. " فالمطلوب فى هذا العصر مبدعون ومبتكرون ومكتشفون، وأناس لديهم القدرة على التخيّل وسرعة التغيير ".

هل هناك علاقة بين الإبدا والقيادة؟

فى كتابه (المائة)، يشير الكاتب (هارت، ١٩٨٥) إلى الإسهامات الخالدة التى قدمها هؤلاء الأشخاص المائة للثقافة الإنسانية، لا فى عصرهم فحسب، وإنما فى العصور التى تلته.

إن هؤلاء الأفراد البارزين من المبدعين والقادة، يشتركون فى امتلاكهم لخاصيّة العبقرية. وهذه العبقرية تقاس من خلال مقدار التأثير الذى خلفته على المعاصرين واللاحقين.

وتعريف العبقرية لا يميزّ بين الإبداع والقيادة. فحين نضع أشهر المبدعين القادة تحت الفحص، فإن ذلك الفرق بين الإبداع والقيادة يختفى، لأن الإبداع يُصبح شكلاً من أشكال القيادة. فالمبدعون هم قادة ثقافيون.

وقد كان لأفكار آينشتاين النظرية تأثيرها البالغ على زملائه من علماء الطبيعة بشكل خاص، وعلى المجتمع العلمى بشكل عام. وكذلك كان تأثير بيتهوفن على الموسيقى وميكل أنجلو على النحت وشكسبير على الدراما، تأثيراً كبيراً فى زمانهم هم، وفى الأجيال التالية لهم.

فالمبدعون المشهورون، هم قادة فى الشؤون الفنية والعلمية.

ونحن لو استعرضنا الإنجازات التى قدّمها المبدعون على مدار التاريخ، لأدركنا تأثيرها المباشر وغير المباشر على الأجيال المتعاقبة جيلاً بعد جيل. حتى أننا نكاد نراهم ونسمعهم ونتمثلهم أمامنا.

وسواء كان هؤلاء الأشخاص مبدعين فى المجال السياسى أو الفنى أو العلمى أو غير ذلك، فإن تأثيرهم علينا يظلّ كبيراً.

وأهم ما يميزّ هؤلاء المبدعين، أنّ تأثيرهم لا يقتصر على شعب دون آخر، وإنما يمتدّ ليشمل جميع شعوب العالم.

ولو تتبعنا التاريخ، لعرفنا كم كان للعرب تأثير على الثقافة الأوروبية فى مجال الطب والفلك والموسيقى والرياضيات وغيرها من الفنون. وفى الوقت نفسه، تأثرنا نحن العرب بالإنجازات التى حققها مبدعون عالميون من شعوب أخرى.

وأىّ إنجاز يُقدَّم للبشرية ويجرى تعميمه، يتحوّل إلى فكر أو علم أو فن، يمتزج فى العقل الإنسانى للفرد، حيث يتحول إلى جزء حميم من فكر وعلم وثقافة ذلك الفرد.

وأى اختراع مبدع، يتحوّل إلى أداة يستخدمها الآخرون، أو يقودهم إلى تطويره والبناء عليه فى مزيد من الاختراعات التى تخدم البشرية كلها.

وليس غريباً إذن أن يُعتَبر المبدعون قادة الحاضر والمستقبل، للأجيال المتعاقبة. وكلما كان إنجازهم أكثر أهميّة، كان حضورهم أكثر تأثيراً. حتى أن برامز، وهو أحد المبدعين فى الموسيقى، فسّر توقفه عن كتابة إحدى سيمفونياته مدّة اثنى عشر عاماً بقوله:" إنك لن تستطيع أن تعرف كيف يشعر أمثالنا، عندما نسمع وقع أقدام عملاق مثل بيتهوفن خلف ظهورنا".

مما يشير إلى أن هؤلاء المبدعين يظلون حاضرين فى أذهان من يتأثرون بإنجازاتهم على مدى الزمان والمكان.

الإبدا الفردى والجماعى:

هل يقتصر الإبداع على الفرد دون الجماعة؟

لقد كان المفهوم سابقاً بأن الإبداع يكون فردياً لأن الذى يقوم به فردٌ واحدٌ.

أما فيما بعد، فقد تغير هذا المفهوم، خاصة فى مجال البحث العلمى. حيث أنه يمكن لمجموعة من المبدعين إنجاز اكتشافات أو اختراعات قدّموها معاً، بجهودهم وأفكارهم وبالتعاون فيما بينهم.

كما يُمكن لمجموعة من الفنانين التشكيليين أن يشتركوا فى إنجاز جدارية ضخمة. وهكذا.

إذن، فالإبداع يُمكن أن يكون فردياً كما فى الشعر، أو جماعياً، بحيث يشارك فيه مجموعة من الأشخاص المبدعين كعمل مشترك، كما

فى الهندسة أو الفن التشكيلى أو الأبحاث الطبية. وقد يُشارك فيه عدد كبير من الأشخاص، كما فى العروض الرياضية، أو عزف السيمفونيات العالمية أو المسرح أو الأفلام ذات المستوى الرفيع.

ونحن فى فلسطين قد أبدعنا فى جميع هذه الأنواع، خاصة خلال الانتفاضة الأم وانتفاضة الأقصى الحالية. فلأوّل مرّة فى تاريخ الشعوب المستعمَرة أو المُحتلّة، نجد شعباً بكامله يتحوّل إلى خلية نحل، فيتعاون ويقدّم كلّ أشكال الإبداعات والتضحيات من أجل هدف واحد نبيل مشترك، هو الدفاع عن الحريّة.

ولم تقتصر إبداعات الشعب الفلسطينى على نوعٍ محدّد من الإبداع، فهناك الإبداع فى رتق النسيج الاجتماعى، وهناك الإبداع الفنى والأدبى، وهناك الإبداع النضالى الذى شارك فيه الطفل إلى جانب العجوز، والمرأة إلى جانب الرجل. والذى تحوّل إلى سيمفونية خالدة فى قلوب جميع شعوب العالم.

هل للسن تأثير على الإبداع؟

اخترع باسكال آلة حاسبة وهو فى الثامنة عشرة من عمره. كما اخترع سكاى دايتون، أحد الطلبة فى مدرسة دلفاى بلوس انجلوس، شبكة (earthlink) الدولية وهو دون الثامنة عشرة. وكان قد بدأ شركته بموظفين اثنين أو ثلاثة، وهى الآن تضمّ أكثر من (١٢٠٠) موظفاً وموظفة.

صحيح أن العديد من الاكتشافات والاختراعات تمت فى سنّ مبكرة من مكتشفيها. إلا أن هذا لا يتعارض مع وجود عمالقة فى الأدب والموسيقى وغير ذلك، ممن كانوا يزيدون عن السبعين والثمانين من

أعمارهم، أمثال غوته وبيتهوفن ومارك توين من الأجانب، وعمر الخيام وطه حسين ونجيب محفوظ وغيرهم من العرب والمسلمين.

أى أن الإبداع يمكن أن يحصل فى فترات عمرية واسعة، فهو قد يبدأ من الخامسة عشرة أو أقل، ويمتّد إلى التسعين. إذ لا توجد حدود معينة فى ذلك. وأفضل مثال على ذلك الفنان الإسبانى الكبير بابلو بيكاسو، الذى واصل نشاطه الإبداعى فى الفن التشكيلى إلى ما بعد التسعين، وكذلك الكاتب العربى الكبير نجيب محفوظ، الحاصل على جائزة نوبل للآداب.

وتشير معظم الدراسات والأبحاث إلى أن سمات الإبداع تظهر لدى الأطفال قبل المرحلة الثانوية. ثم تقوى وتزدهر فى المرحلة الجامعيّة. أما النتاجات الإبداعية فى مجال الشعر والموسيقى، فيمكن أن تظهر فى سن مبكرة. وعلى سبيل المثال، فقد قاد موزارت أوبرا فى ميلانو وهو فى الرابعة عشرة من العمر، أما إينسكو، فقد ألف " أسلوب القصيدة الرومانية وهو فى سن الخامسة عشرة.

ومن جهة أخرى، فقد أبدع فيردى أوبرا فالستاف وهو فى سن الثمانين، أما غوته، فقد أتمّ الجزء الثانى من كتاب فاوست وهو فى الثانية والثمانين.

إلا أن المعطيات التى أوردها ليمان وآخرون، تبين أن النتاجات الإبداعية تنمو باستمرار حتى الثلاثين إلى الأربعين من العمر، ثم تهبط تدريجياً.

إلا أن هذا لا ينطبق على جميع المجالات، ولا على جميع الحالات.

أما د. بابلو كولن، فهو يدعو إلى الاهتمام بالطفولة المبكرة، وذلك بأن يبدأ التعليم قبل السن المدرسى. خاصة تعليم اللغات والموسيقى

والمهارات اليدوية الدقيقة. كما يدعو إلى استخدام أساليب مبتكرة تخاطب كلّ أنواع الذكاء وكل حواس الطفل وعواطفه. وذلك من أجل التمهيد لتنمية قدراته على الإبداع والانطلاق بها فيما بعد.

وفى ضوء ما تقدّم، يتضح أن هناك مجالات يبدأ فيها الإبداع لدى الأفراد فى سن مبكرة، وقد يستمر إلى سن متأخرة أو لا يستمرّ. بينما هناك مجالات يظهر فيها الإبداع فى سن متأخرة، خاصة فى المجال السياسى.

وما يهمنا نحن، أن ننمى الإبداع لدى جميع الأطفال من خلال برامج تعليميّة تحفزهم وتتيح لهم فرصة الإبداع فى المجالات المختلفة، وذلك بإثراء البيئة التعليميّة/ التعلميّة، وبتطوير المناهج، بحيث تلبى حاجاتهم وتقوّى دافعيّتهم للبحث والاكتشاف، وتنمى مواهبهم وتصقلها وتفتح لهم باب الخلق والإبداع على مصراعيه.

التفكير الإبداعى والأخلاق

هل يرتبط التفكير الإبداعى دائماً بالأخلاق؟

الجواب، نعم. فالتفكير الإبداعى يرتبط فى جميع الحالات بالقيم والأخلاق والمبادئ الإنسانية.

فاكتشاف الذرة مثلاً، عمل إبداعى دون أى شك. خاصة إذا جرى استعمالها فى المجالات التى تخدم الإنسانية وتُساعد على رفاهية البشر وسعادتهم. أما إذا استُعملت لتدميرهم، فإنها تُعتبر عندئذٍ عملاً ذكياً، لكنه لا أخلاقىّ.

ومثل ذلك اكتشاف الديناميت. فهو قد يُستعمَل لتفتيت الصخور من أجل استعمالها فى بناء المنازل السكنية والمدارس والمصانع

والمستشفيات، ولكن إذا استُعمل لتدمير هذه المنشآت، فإنه يُصبح عملاً ذكياً لا أخلاقياً.

وما نحتاجه فى زماننا الحالى، هو الكثير من التفكير الإبداعى المرتبط بالأخلاق، وبالقيم الإنسانية، فى جميع المجالات.

فأى اكتشافٍ أو اختراع غير مرتبطٍ بهذه الأخلاق والقيم، قد يؤدى إلى نشر الأوبئة وتدمير البيئة والقتل الجماعى للشعوب.

اختار مايكل هارت فى كتابه " المائة"، أهمّ الشخصيات الخالدة على مدى التاريخ، ممن كان لهم أثر عالمى، سواء كان ذلك الأثر علميّاً أم فنياً أم سياسياً أم دينياً. وقد كان على رأس القائمة النبى محمد صلى الله عليه وسلم. فأثره لا زال عميقاً متجدداً، ليس فقط على العرب والمسلمين، وإنما امتد ليشمل الناس كافة.

ليس غريباً أن تشمل القائمة عدداً كبيراً من المبدعين فى العلوم كإسحاق نيوتن وألبرت أينشتين ومايكل فرادى وغيرهم. وفى الأدب كويليام شكسبير وفى الموسيقى مثل بتهوفن وباخ. وفى الفن كمايكل أنجلو وبيكاسو. وفى التاريخ كعمر بن الخطاب الذى ساعد بذكائه وعبقريته على نشر الإسلام وتمكينه من البلاد الأخرى.

إلا أن الغريب أن تضمّ القائمة أشخاصاً كهتلر، باعتباره عبقرية شريرة إلى جانب المبدعين والعباقرة الذين قدّموا إنجازاتهم لكلّ بنى البشر.

لقد أصبح الربط بين التفكير الإبداعى والأخلاق مهمّة عالميّة، لا تقتصر على دولة دون دولة، أو شعبٍ دون شعب. وإنما يجب على جميع دول وشعوب العالم، أن تتنبّه إلى ضرورة التخلص مما هو ضارٍ ومؤذٍ

بالنسبة لها أو لغيرها. والى تحويل أية اختراعات أو اكتشافات إلى ما هو مفيد لها ولغيرها. وبهذا يتجنب الجميع الكوارث والمآسى التى قد تُسببها تلك الاكتشافات والمخترعات.

وفى هذا الشأن، يجدر بهيئة الأمم، أن تُعيد النظر فى مهامها، وأن تقصرها على تحقيق العدالة والحرية والسلام والسعادة لجميع شعوب الأرض.

كما يجدر بنا جميعاً كمربين، أن نُنشئ أطفالنا على ممارسة الأخلاق الحميدة، والمبادئ الإنسانية وعلى قيم الحق والخير والجمال، التى تكون بمثابة الحاضنة لأفكارهم وإبداعاتهم فى الحاضر والمستقبل.

الإبدا والتربية:

هل للتربية أثر على الإبداع؟

إنّ التربية الحقة هى التى تقود إلى الإبداع، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار دورها الفاعل فى تربية التلاميذ والطلبة كلهم، انطلاقاً من المقولة التالية:" إن تربية الإبداع ممكنة لأى شخص طبيعى عادى من وجهة نظر عقلية. وتوجد اليوم براهين كثيرة على أن أى شخص عادى يُمكن تطوير الإبداع لديه بقليل أو كثير، بهذا الاتجاه أو ذاك."

ونحن حين نذكر التربية، فإننا نعنى بذلك التربية الشاملة للفرد عن طريق المؤسسة التربوية والبيت والمجتمع. إذ أن جميع هذه الجهود، يجب أن تتضافر جميعها، وأن تنصهر معاً لتُشكّل قوّة الدفع لأى طفلٍ أو فردٍ فى تنمية قدراته والانطلاق بها إلى أقصى درجة.

ونحن إذ نُؤكّد على دور المدرسة، بشكل خاص، فلأنها الحاضنة الرئيسة، إلى جانب البيت، التى تضع فى أعلى قائمة اهتماماتها،

التربية المتكاملة للنشء، عبر العمل والممارسة، لأن ذلك هو الأداة الأساسية للتطوير المتكامل للشخصية، عقلياً ونفسياً وجسمياً وانفعالياً واجتماعياً ووجدانياً. وهذا يُؤكّد الأهميّة الكبرى لفعالية الإمكانات التربوية، التعليمية والتعلمية، التى تساعد على تكوين الاستعدادات والخصائص والاهتمامات والإبداعات المختلفة لدى جميع فئات الطلبة.

ومن أجل ذلك، يُفترض فى النظام التربوى أن يتميّز هو نفسه بالإبداع. أى يواكب العصر المتغير الذى نعيشه، والذى يتطلب من الفرد التسلح بالمهارات والقيم والأخلاق التى تساعده على ممارسة حياته بشكل جيد، وعلى اكتساب المعرفة التى يحتاجها بسهولة، داخل المؤسسة التربوية وخارجها.

وهنا يكمن دور المؤسسات التربوية على اختلاف مستوياتها الأكاديمية. بحيث تقوم بإعداد وتشجيع وخلق المناخ الملائم لإذكاء دافعية الطلبة على الإبداع فى شتى المجالات. وبأن تتبنى الأساليب الاستكشافية بدلاً من الشرح والتفسير، وبأن تركز على الفهم والتطبيق بدلاً من الحفظ. وبأن تستفيد من التجارب المتراكمة فى العالم كافة وفق منظور بنائى نقدى. وبأن تهتم بتطوير وتكوين الشخصية المبدعة لدى جميع فئات الطلبة، وبتنمية القدرات الإبداعية لديهم نحو ما هو مفيد وذو قيمة. وتنمية مشاعرهم نحو العمل من أجل رفاهية الإنسانية وسعادتها.

كلنا يعرف أن العديد من المكتشفات والمخترعات يُمكن أن تُستخدم من أجل الإنسان ومصلحته، وفى الوقت ذاته، يُمكن استخدامها من أجل تدميره ووقف تطوره.

فالطاقة النووية مثلاً، يمكن استخدامها من أجل تدمير البشرية، كما يُمكن استخدامها من أجل السلام والصداقة وسعادة البشرية.. ولن يتمّ ذلك إلا إذا توفرت التربية الحقيقية وترسّخ مفهومها النبيل لدى جميع المتعلمين.

ويؤكد الباحثان، كليمان وشيرياك " بأن تطبيق الطرائق الحديثة فى التعليم والتعلم، تستلزم من التربوى الهدوء والصبر إزاء النتائج التى يتم الحصول عليها عبر الاكتشاف الموّجه. وبأن تنظيم هذه الطرائق فى إطار عمل الجماعات فى التعليم والتعلم عبر الاكتشاف، هو تنظيم مُفيد ويمكن تعميمه.

أما التعليم التقليدى، فإنه يُعيق العبقرية ولا يدعمها.

ويمكن الاستشهاد بألبرت أينشتين. ففى ملاحظاته فى سيرته الذاتية كتب، " لقد كان على المرء أن يحشو عقله بكل هذه المواد، سواء كان يحبها أم لا".

ثم يُشير إلى أساليب التدريس التى تخنق حبّ الاستطلاع المقدّس لدى الطلبة. ويُضيف، " هذه النبتة الصغيرة الطرية، تحتاج أكثر ما تحتاج إلى الحرية فضلاً عن الحوافز. ومصيرها التلف لا محالة، إن لم تحصل على هذه الحرية. ومن الخطأ القاتل أن نعتقد أن متعة الرؤية والبحث يُمكن أن تتعزّز من خلال وسائل القهر والشعور بالواجب. "

وكذلك فقد أشارهبارد (١٩٩٦)، إلى أن ٩٥٪ مما تعلمه فى المدرسة، كان مجرّد حشو للمعلومات التى لم يستخدمها طيلة حياته. ولذلك، فمن أولويات المؤسسة التربوية الحديثة، أن تهيئ الطلبة، على اختلاف فئاتهم، إلى الحياة وإلى المستقبل. ومن أجل ذلك، يقع على عاتقها أن

تعلم الطلبة كيف يتعلمون، وكيف يوظفون ما يتعلمونه فى حياتهم الخاصة والعامة.

أما ماتشادو (١٩٨٩)، فهو يعتبر أن المهمة الأساسية للدولة هى التربية. وبأن الحكم هو التربية. وليس بالمستطاع أن تكون هناك مهمة للحكومة أعظم شأناً من الكفاح لرفع ذكاء الشعب.

إن التعليم بمعناه العصرى هو التعلّم مدى الحياة، وتمكين الإنسان من خبرات التعلم الذاتى، فقد أصبح من المستحيل أن نُحمّل أبناءنا خزائن المعلومات المتاحة لهم. فهذا فوق قدرة أى بشر. وأصبح الخيار الأوحد هو أن نُسلحهم بمفاتيح هذه الخزائن فقط، وأن نُعلمهم طريقة استخلاص المعلومات وطريقة تنظيمها وطريقة توظيفها. ومن أجل ذلك، لا بدّ من تغيير أفكار المعلمين وسلوكياتهم وخبراتهم، وتدريبهم تدريباً جيداً بحيث يتم إعدادهم لمهام ومسؤوليات جديدة ومُتغيرة.

إن التربية الحقيقية هى التى تُساعد كل طفل على الارتقاء بقدراته وبذكائه إلى أقصى درجة، وذلك عن طريق إفساح المجال له لاكتساب المهارات والقيم الإنسانية وممارستها والتدرب عليها وتوظيفها فى حياته اليومية. وهى التى تكتشف إبداعات الطلبة منذ سن مبكرة، فترعاها، وتُهيئ لها البيئة التى تُساعد على نُموّها. ومن ثم تُشجّعها وتُكافئها وتفخر بها.

ما هى معوّقات التفكير الابداعى

يعتقد البعض أن الافتقار إلى الصحة النفسيّة أو الجسديّة واحدٌ من معوّقات التفكير الإبداعى، وحتى التفكير العادى. حيث ينصبّ تفكير الفرد على نفسه وعلى حاجته للعلاج.

وهناك من يعتبر أن للمناخ الطبيعى أو البيئة التى يعيش فيها الفرد أثراً سلبياً عليه، إن لم تتوفر فيهما الشروط اللازمة لتنمية مهارات التفكير لديه.

كما أن هناك من يعتقدون أن الوضع الاقتصادىّ أو الاجتماعىّ المتردى، من أهم معوّقات التفكير الإبداعى. وكذلك الحياة فى ظلّ القمع وعدم الاستقرار والإحساس بالأمن. أما حالات الرعب والقلق، فهى وحدها تؤدى إلى الارتباك والضغط النفسى.

كلّ هذه الأمور أو حتى بعضها، كفيل بأن يؤدى إلى عدم التركيز، وإلى التشتت الذهنى للأفراد والجماعات.

كما أن هناك عقباتٍ توَاجه التفكير الإبداعى مثل التربية التقليدية السلبية، التى لا تسمح بالاطلاع على ثقافات الآخرين وجهودهم العلمية والأدبية والفنية. ولا تتيح الفرصة لأبنائها للتفكير النشط والإبداع فى المجالات المختلفة.

وأحياناً تكمن مثل هذه العقبات فى الشخص نفسه، خاصة إذا اتصف بالكسل والخمول أو الشعور بالنقص، والاعتقاد بالأفكار والآراء البالية، وضعف الثقة بالنفس، والافتقار إلى المرونة، وضعف الحافز الذاتى، وضعف الحساسيه نحو المشكلات والمواقف المختلفة، أو الانشغال الزائد فى الأعمال الروتينية المملة. الأمر الذى يساعد على إضعاف الروح الإبداعية، وربما العمل على قتلها.

وهناك من هم على عكس ذلك تماماً، ممّن يعتقدون أن التفكير الإبداعىّ ينبع من قلب الظروف الصعبة، التى تجعل الفرد المبدع قادراً على ابتكار الأساليب والوسائل للتخلص من تلك الظروف، أو للتكيّف معها بطرق مدهشة.

وعلى سبيل المثال، حين أصيب رون هبارد بالشلل التام وشبه العمى، قرّر أطباؤه أنه حالة يائسة لا يُمكن شفاؤها. وبأن الشىء الوحيد الذى ظل سالماً من جسده هو عقله.

رفض رون هبارد الاستسلام لتقارير الأطباء، وراح يُفكر بالطرق التى تساعده على الشفاء من مرضه.

واستمرّ فى القراءة والبحث (رغم ضعف نظره الشديد)، إلى أن استطاع أن يساعد نفسه على الشفاء من العاهتين المستعصيتين: الشلل، وضعف النظر.

وهو لم يكتفِ بشفاء نفسه فحسب، وإنما ساعد الكثيرين من الأشخاص على الشفاء من حالات مشابهة.

وكلنا يعرف أن بيتهوفن أبدع سيمفونيته التاسعة بعد أن فقد حاسّة السمع.

وهناك العديد من الحالات التى يُبدع فيها ذوو الإعاقات الجسدية، مُتحدّين إعاقاتهم ومُركّزين على مجالاتٍ يُبدعون فيها.

إذن، ما السرّ وراء ذلك؟

نحن نقول عادة: الحاجة أمّ الاختراع. إذن حيثما تكون هناك حاجة مُلحّة لاختراع شىء ما يساعد على تلبيتها، أو حيثما يشعر بعض الأفراد بأن لديهم القدرة والرغبة لسدّ تلك الحاجة، يكون هناك إبداعٌ حقيقىّ.

وفى الوقت نفسه، إذا توفرت البيئة الغنية لجميع الأفراد لأن يُوظّفوا مهارات التفكير لديهم، وإذا وجدوا التشجيع والحوافز والمكافآت والتقدير، سواء كان ذلك بطريقة مادية أو معنوية، فإن ذلك يشحذ

تفكيرهم إلى أقصى درجة، ويدفعهم إلى اكتشاف وإنجاز واختراع ما لم يكن يخطر لهم أو لغيرهم على بال.

وحيث أن حاجتنا لا تقتصر على بضعة أفراد فحسب ليتفوّقوا فى بعض مجالات الإبداع، وإنما إلى شعب مُبدع ومُفكّر. الأمر الذى يتطلب منا كمربين وكحكومة وكأولياء أمور، أن نُهيئ البيئة التى تُساعد على الإبداع لكلّ من الأطفال والراشدين، على حدّ سواء.

الشخصية المبدعة

هل هناك مواصفات خاصة بالشخصية المبدعة؟

ذكرنا سابقاً أن الذكاء مرتبط بالإبداع. إذن فالمبدع شخص ذكى.

كما ذكرنا أن الإبداع مرتبط بالقيم والأخلاق. إذن فالمبدع شخص يتحلى بالأخلاق الحميدة والقيم الإنسانية.

كما ذكرنا أن الإبداع يحتاج إلى العمل الدؤوب والمتواصل. إذن، فالمبدع شخص نشيط ومثابر، وهو كذلك ذو ثقة عالية بنفسه، يتحمل المسؤولية، ويبحث دائماً عمّا هو جديد. كما أنه يبتعد عن التقليد والمحاكاة، ويبتكر ما هو أصيل.

والمبدع شخص خلاّق بالمعنى الدقيق للكلمة. قد يستفيد من تجارب الآخرين، إلا أنه يُضيف إليها من ابتكاراته الخاصة. وهو عنيد ومغامر. يحلم، ويعمل جهده على تحقيق أحلامه. وهو دائم التفكير ودائم العمل، ولا يثنيه عن الوصول إلى أهدافه أى عائق مهما كان.

وفى دراسة حول مشاهير المبدعين، تبين أن ٩٠٪ منهم تميّز بدرجة عالية من الذكاء وحب الاستطلاع، الذى لا يكفّ عن طرح التساؤلات.

ثم إنّ هناك الدافعيّة والرغبة فى التفوق والشهرة والتوق للإنجاز والنجاح والفوز.

أما جيلفورد، فهو يربط بين الشخصية المبدعة وبعض الخصائص، كالمرونة والطلاقة والأصالة والتفكير التباعدى، أى المنطلق.

بينما يرى غيره أهمية الدافعية والمزاج واستقلالية التفكير.

كما يرى آخرون أن هناك علاقة كبيرة بين الإبداع والصحة النفسية للشخص المبدع.

وإذا تتبعنا بعض خصائص المبدعين، فإنهم يقضون ساعاتٍ وربما أياماً متواصلة فى العمل. وبأنهم قارئون من الدرجة الأولى.

أياً كان الأمر، فلا شك أن المبدع يحتاج إلى بيئة تحفزه على الإبداع، وأشخاص يُشجّعونه ويُقدّرون أعماله، ويساعدونه على المضى فى أبحاثه وإنجازاته، وعلى نشرها وتعميمها والاستفادة منها.

وهناك مؤشرات تُساعد أى شخص على الإبداع فى مجالٍ من مجالات الحياة المختلفة. منها، الذكاء والثقافة والرغبة فى العمل والنشاط المتواصل. وكذلك، الدافعية الداخلية والخارجية. كما تساعد البيئة فى تكوين وترسيخ الإبداع، خاصة فى البيت والمدرسة. وذلك بإتاحة الفرصة للأطفال للبحث والتجريب والدراسة بشكل مستقلّ أو بشكل جماعى.

ومن الجدير ذكره أن هناك الشخصية متعددة الإبداعات. وهى الشخصية التى لا تُبدع فى مجال واحد فحسب، وإنما فى عدّة مجالات فى آن واحد. ونحن نطلق عليها الشخصية العبقرية.

مثال ذلك، ليوناردو دافنشى، الذى كان رساماً ورياضياً وميكانيكياً ومهندساً ومكتشفاً فى الفيزياء.

كما أن هناك كثيراً من العباقرة العرب والمسلمين الذين نبغوا فى الطب والفلك والموسيقى والشعر وغيرها من الفنون، مثل: الرازى وابن سينا وابن جنى وعمر الخيام وغيرهم.

ويُمكن أن نستنتج بأن العبقرىّ النوعىّ هو ذلك الذى يملك طاقة عالية، وقدرة مُركّبة وغنية فى سرعة الانتقال من مجال إلى آخر. ومثل هذا المُركّب هو الذى يقود إلى الإنجاز الإبداعىّ فى أكثر من مجال، دون الإقلال من قيمة وثراء المجال الأساسىّ للمبدع.

وبشكل عام، فإن الشخصية المبدعة أو العبقرية تتسّم بالجرأة فى قول الحقيقة، والشجاعة، والثقة بالنفس. ولا يهمها أن تجد معارضة لما تُقدّمه من إنجاز أيّاً كان نوعه. فهى تُدرك جيداً أن ما تُقدّمه هو جديد، ويحتاج إلى وقت حتى يدرك الآخرون قيمته وأهميته.

كما أنّ الشخصيّة المبدعة تتسم بالشعور بالسعادة لما تقوم به من أعمال أياً كانت صعوبتها. وهى مهذبة فى التعامل مع الآخرين، وتتصف بالصدق والعدالة ومراعاة القيم الإنسانية، وتتمتع بالروح المرحة، والتفاؤل، وبقدر كبير من الحضور الشخصى.

خلاصة

كل فرد منا يولد مزوّداً بدماغ إلكترونىّ حىّ، ذى إمكانات لا حدود لها. وكل اختراع أو اكتشاف، ما هو إلا نتيجة لدراسة تأمليّة من أحد الأفراد أو مجموعة من الأفراد الذين لهم القدرة على الإبداع. أما السّر الحقيقىّ، فإنه يكمن فى التربية. فالذين أبدعوا، تعلموا مُسبقاً كيف يُفكرون. وهذا مكمن الإبداع.

وإذا اجتمع الذكاء مع القيم الأخلاقية والمبادئ الإنسانية، فعندئذٍ فقط، تتحقّق العدالة والحرية والسلام والسعادة لجميع البشر.

ولأهمية الأخلاق فى حياتنا جميعاً، خاطب الخالق سبحانه النبى محمد، صلى الله عليه وسلم، قائلاً: ﴿**وإنك لعلى خلقٍ عظيم**﴾. صدق الله العظيم. (آية ٤ سورة القلم).

وهذا ما يجدر بنا جميعاً أن نتّصف به.

والإنسان المبدع، هو الإنسان الذى يجد سعادة كبيرة فى تقديم إنجازاته للآخرين، كهدفٍ نبيلٍ يخدمهم به أو يُمتّعهم ويبعث السعادة إلى قلوبهم.

والإبداع لا يقتصر على مجالٍ محدّد، وإنما يشمل جميع مجالات الحياة. وهذه المجالات كثيرة ومُتعدّدة، منها الإبداع العلمى والتقنى والفنى والأدبى والثقافى والاقتصادى والاجتماعى إلى غير ذلك.

وإن أى حلّ جديد لمشكلة مُستعصية، يكمن خلفها إبداعٌ ومثابرةٌ وصبرٌ وعملٌ شاقٌ ومُتواصل، من أجل الوصول إليه وتحقيقه.

وما أحوجنا فى هذا العصر، إلى أشخاص مُبدعين، لحلّ الصراعات الدامية التى تسود الكرة الأرضية، من أقصاها إلى أقصاها. وما أحوجنا إلى عقول مُبدعة، لتوقف هذا النزيف المتواصل منذ عشرات السنين على هذه الأرض المقدّسة. وما أحوج شعبنا الفلسطينى إلى مُبدعين ذوى أخلاق وقيم إنسانية، ليُطبقوا العدالة، وليساعدوه فى الحصول على حقوقه الإنسانية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية. ليُمارس حياته بسعادة، وليُساهم بإبداعاته الخلاقة واللا محدودة، فى دفع مركبة التقدم والازدهار الإنسانىّ إلى الأمام.

الاقتراحات والتوصيات:

لكى نساعد أطفالنا وشبابنا على الارتقاء بقدراتهم وإمكاناتهم الإبداعية إلى أعلى درجة، ولكى نساهم فى تربية جيل متميّز يستطيع أن

يخطو نحو المستقبل بخطوات واثقة، فإننى أتوجه إلى أولياء الأمور وإلى المربين وإلى مؤسساتنا التربوية والوطنية، بالاقتراحات والتوصيات الآتية:

١ ـ استخدام الطرق المبدعة فى عملية التعليم/التعلم لجميع المراحل، ابتداء من رياض الأطفال حتى طلبة الدراسات العليا. بحيث يتم التركيز على تعلم المهارات من أجل المستقبل.

٢ ـ إتاحة الفرصة لجميع فئات الطلبة لمعرفة: كيف يُفكرون وكيف يتعلمون وكيف يستمتعون بكل ما يتعلمونه، وكيف يُطبقون أساليب تحسين الإبداع وأساليب العصف الذهنى واستثارة التفكير الناقد والتفكير الإبداعى. ومن ثمّ مكافأة السلوك الإبداعى للطلبة، وإعلان ذلك فى وسائل الإعلام.

٣ ـ حث الطلبة على ممارسة مهارات القيادة،واستراتيجيات التفكير الناقد، والتفكير الإبداعى. وذلك عن طريق تفعيل مهارات التفكير من خلال أساليب التدريس ودمج التفكير فى جميع البرامج المدرسية.

٤ ـ تشجيع الطلبة على استخدام مهارات القراءة، والأساليب الفعّالة فى التعلم الذاتى المستقل، واستخدام جميع أنماط التكنولوجيا المتوفرة التى تُساعدهم على التعلم مدى الحياة.

٥ ـ استمرار تطوير المناهج من أجل تعليم التفكير، وإمكانية الجمع بين استراتيجيات التفكير، والتفاعل مع العديد من المواقف الحياتية. وذلك من خلال إعادة هيكلة المناهج التعليمية فى صورة جديدة، تُساعد على تدريب الطلبة على استخدام تطبيقات مهارات التفكير والاستكشاف والمناقشة والتحليل والدفاع عن الآراء والمعتقدات الشخصيّة والعمليات العقلية المعرفية.

٦ ـ ضرورة الاهتمام بعمليتى القراءة الإبداعية والكتابة الإبداعية، لأنهما من أعقد الأنشطة العقلية. إذ تتطلب كلٌّ منهما: التمييز السمعى والبصرى، حلّ المشكلات، والتقويم، وإصدار الأحكام، والتخيّل والإستنتاج، وتوظيف اللغة فى مواقف جديدة، للتعبير عن أفكار جديدة، خالية من الأخطاء الإملائية، وغير ذلك مما يتعلق بالنحو والصرف وقواعد اللغة.

٧ ـ خلق بيئة تُشجّع على التفكير الناقد، وتخصيص وقت للمناقشة. وإعداد الطلبة ليُصبحوا أصحاب قدرة كبيرة على التفكير الناقد، والقراءة الناقدة. وذلك بتضمين المناهج المدرسية تعيينات خاصّة بذلك، بحيث تشمل الحكم الجيد، واتخاذ القرار الصحيح، والقدرة على تكوين المفاهيم وعمليات التصنيف وتعزيز دور الإبداع. حيث أن تعليم التفكير الناقد يُشجّع الطلبة على التساؤل والبحث والاستفهام والمناقشة والتحليل واكتشاف نقاط القوة والضعف فى التفكير، وتقويم المشكلات والعقبات والتعامل معها بعقلية مُتفتحة وناضجة.

٨ ـ إعداد برامج تثقيفيّة، وبثّها فى وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، يتّم التركيز فيها على ممارسة التفكير الإبداعى، وعلى تعزيز المثل العليا والقيم الإنسانية والأخلاقية، التى يكتسبُ منها الصغار والكبار مهارات التفكير الإبداعى والسلوك الجيّد.

■ ■ ■



8

تعلم كيف تفكر..

التفكير هو أى عملية أو نشاط يحدث فى عقل الإنسان "، ويحدث التفكير لأغراض متعددة منها:

- الفهم والاستيعاب.
- اتخاذ القرار.
- التخطيط، أو حل المشكلات.
- الحكم على الأشياء.
- الإحساس بالبهجة والاستمتاع.
- التخيل.
- الانغماس فى أحلام اليقظة.

وهو عملية واعية يقوم بها الفرد عن وعى وإدراك، ولا تتم بمعزل عن البيئة المحيطة، أى أن عملية التفكير تتأثر بالسياق الاجتماعى والسياق الثقافى الذى تتم فيه.

أنماط التفكير

التفكير البديهى (الطبيعى).

- التفكير العاطفى (أو الوجدانى).

- التفكير المنطقى.
- التفكير الرياضى.
- التفكير الناقد.
- التفكير العلمى.
- التفكير الابتكارى.

١ ـ التفكير البديهى (الطبيعى)

وأحيانا يطلق عليه التفكير المبدئى، الأولى، الخام، حيث لا توجد مسارات صناعية للتدخل فى أنماط التفكير الأولية.

وتتسم خصائص التفكير البديهى بما يلى:
- التكرار.
- التعميم والتحيّز.
- عدم التفكير فى الجزئيات والتفكير فى العموميات.
- الخيال الفطرى والأحلام.
- معرض للخطأ.
- يحدث بالتداعى الحر للخواطر.

٢ ـ التفكير العاطفى

وأحيانا يطلق عليه التفكير الوجدانى أو الهوائى، ويقصد به فهم أو تفسير الأمور أو اتخاذ القرارات وفقا لما يفضله الفرد أو يرتاح إليه أو يرغبه أو يألفه.

وتتسم خصائص التفكير العاطفى بما يلى:
- السطحية.
- التسرع.

- التبسيط.

- الاستيعاب الاختيارى.

- حسم المواقف على طريقة أبيض وأسود أو صح - خطأ.

٣- التفكير المنطقى

يمثل التحسن الذى طرأ على طريقة التفكير الطبيعى من خلال المحاولة الجادة للسيطرة على تجاوزات التفكير الطبيعى أو الفطرى. والصفة الأساسية للتفكير المنطقى أنه يعتمد على التعليل لفهم واستيعاب الأشياء. والتعليل يعد خطوة على طريق «القياس». ويلاحظ أن وجود علة أو سبب لفهم الأمور لا يعنى عن أن السبب وجيه أو مقبول.

٤- التفكير الرياضى

ويشمل استخدام المعادلات السابقة الإعداد والاعتماد على القواعد والرموز والنظريات والبراهين، حيث تمثل إطارا فكريا يحكم العلاقات بين الأشياء.

وعلى العكس من طريق التفكير الطبيعى والمنطقى فإن نقطة البداية تكمن فى المعادلة أو الرمز حتى قبل توفر بيانات أن هذه القنوات السابقة (المعادلات، الرموز) ستسهل من مرور المعلومات بها وفق نسق رياضى سابق التحديد.

٥- التفكير الناقد

التفكير الناقد هو قدرة الفرد على إبداء الرأى المؤيد أو المعارض فى المواقف المختلفة، مع إبداء الأسباب المقنعة لكل رأى. والتفكير الناقد تفكير تأملى يهدف إلى إصدار حكم أو إبداء رأى.

ويكفى هنا أن يكون الفرد صاحب رأى فى القضايا المطروحة، وأن يدلل على رأيه ببينة مقنعة حتى يكون من الذين يفكرون تفكيرا ناقدا.

ويتم ذلك بإخضاع المعلومات والبيانات لاختبارات عقلية ومنطقية وذلك لإقامة الأدلة أو الشواهد والتعرف على القرائن. ويتم فيه معالجة هذه المعلومات والبيانات لاختبارات عقلية ومنطقية وذلك لإقامة الأدلة أو الشواهد والتعرف على القرائن.

خطوات التفكير الناقد

- تحديد الهدف من التفكير.
- التعرف على أبعاد الموضوع.
- تحليل الموضوع الى عناصر سبما يتلاءم مع الهدف س.
- وضع المعايير والمؤشرات الملائمة لتقييم عناصر الموضوع.
- استخدام المعايير فى تقييم كل عنصر من عناصر الموضوع.
- التوصل إلى القرار أو الحكم.

٦ ـ التفكير العلمى

هو العملية العقلية التى يتم بموجبها حل المشكلات أو اتخاذ القرارات بطريقة علمية من خلال التفكير المنظم المنهجى.

خطوات التفكير العلمى لاتخاذ القرار:

- تحديد تحديد المشكلة والهدف من اتخاذ القرار.
- جمع البيانات والحقائق عنها والتنبؤ بآثارها المحتملة.
- وضع الحلول البديلة للمشكلة Alternatives

- تقييم كل بديل من البدائل.

اتخاذ القرار الأنسب الذى يمثل أحسن مسار لتحقيق الهدف فى ضوء الإمكانيات والموارد المتاحة.

خطوات الأسلوب العلمى للمعرفة:

- الملاحظة.
- الرغبة فى المعرفة "تساؤل".
- وضع الفروض.
- تحديد أفضل الطرق للإجابة على التساؤل.
- اختبار الفروض.
- الاستنتاج.
- التعميم الحذر.

٧ـ التفكير الإبداعى

الإبداع هو النظر للمألوف بطريقة أو من زاوية غير مألوفة، ثم تطوير هذا النظر ليتحول إلى فكرة، ثم إلى تصميم ثم إلى إبداع قابل للتطبيق والاستعمال.

مميزات التفكير الابداعى

- تجنب التتابعية المنطقية.
- توفير بدائل عديدة لحل المشكلة.
- تجنب عملية المفاضلة والاختيار.
- البعد عن النمط التقليدى الفكرى.
- تعديل الانتباه إلى مسار فكرى جديد

خصائص التفكير الإبداعى

- الحرص على الجديد من الأفكار والآراء والمفاهيم والتجارب والوسائل.
- البحث عن البدائل لكل أمر والاستعداد لممارسة الجديد منها.
- الاستعداد لبذل بعض الوقت والجهد للبحث عن الأفكار والبدائل الجديدة، ومحاولة تطوير الأفكار الجديدة أو الغريبة،
- الاستعداد لتحمل المخاطر واستكشاف الجديد.
- الثقة بالنفس والتخلص من الروح الانهزامية.
- الاستقلالية فى الرأى والموقف.
- تنمية روح المبادرة والمبادأة فى التعامل مع القضايا والأمور كلها.

معوقات التفكير الإبداعى

- الخوف من الفشل، والخوف من النقد.
- عدم الثقة بالنفس، (كأن يقول أحدهم: إن طاقتى محدودة، أو لا يمكن أن أغيّر الواقع، أو لا أستطيع مقاومة التيار، أو أنا أطيع الأوامر وحسب).
- الاعتياد والألفة.
- الخوف من المجهول أو من الجديد.
- المعتقدات "اللى تعرفه... من خرج من داره....".
- المناخ المشحون بالتوتر، والتخوف، والاستبداد الفكرى.
- الرغبة فى التقليد، والتمذهب، والمحاكاة للنماذج السابقة.

تنمية مهارات التفكير

(أ) مهارات الإعداد النفسى.

(ب) مهارات الإدراك الحسى والمعلومات والخبرة.

(ج) المهارات المتعلقة بإزالة العقبات وتجنب أخطاء التفكير.

(د) مهارات تطويع العقل للموقف.

(أ) مهارات الإعداد النفسى

الثقة بالنفس وقدرتها على التفكير والوصول إلى النتائج.

المرونة والانفتاح الذهنى وحب التغيير.

الإقرار بالجهل أن لزم ؛ الاستماع إلى وجهة نظر الآخرين (فتأخذ بها أو ترفضها) ؛ استشارة الآخرين.

الاستعداد للعدول عن وجهة نظرك ولتغيير الهدف والأسلوب إن لزم الأمر ؛ التريُّث فى استخلاص النتائج.

تجنب التناقض والغموض، وسهولة التواصل مع الآخرين بأفكار مُقنعة وواضحة ومفهومة.

(ب) مهارات الإدراك الحسى

توجيه الحواس حسب الهدف والخلفية العلمية أو الفكرية للموضوع.
الاستماع الواعى والملاحظة الدقيقة وربط ذلك مع الخبرة الذاتية، أى تمحيص الاحساسات والتأكد من خلوها من الوهم والتخيلات.

توسيع نطاق الرؤية بالنظر إلى عدة اتجاهات ومن عدة زوايا.

تخزين المعلومات وتذكرها بطريقة منظمة واستكشافية: إثارة التساؤلات، استكشاف الأنماط، استخدام الأمارات الدالة والأشياء المميزة، اللجوء إلى القواعد التى تسهل تذكر الأشياء.

(ج) المهارات المتعلقة بتجنب أخطاء التفكير

- الابتعاد عن التمركز حول الذات.

- استخدام التفكير للاستكشاف وليس للدفاع عن وجهة النظر.

- تجنب القفز الى النتائج، أو الخلط بين الفرضيات والحقائق.

- تجنب التعميم بغير أساس.

- تجنب المبالغة (التهويل) أو التبسيط الزائد (التهوين).

- تجنب القولبة.

- تجنب الأطراف (أبيض/أسود) إذا كان هناك بدائل أخرى.

- معالجة أسباب المشكلات، وليس الأعراض.

- تجنب أخذ الأمور على محمل شخصى.

- تجنب الاستنتاج من التفاصيل وإهمال باقى الموضوع.

- تجنب التحيز والاعتياد والاستيعاب الاختيارى.

- تجنب الانسياق وراء الزحام بغير تحليل.

- ابحث عن حلول وبدائل غير تقليدية.

- شجع التفكير الابتكارى كهدف بغض النظر عن نتائجه.

- لا تنفى وجود الشىء، لمجرد أنك لا تعلمه.

- تجنب الاعتماد على الأمثال أو الأقوال المعروفة فى اتخاذ القرار دون اعتبار لخصوصيات الموقف.

(د) مهارات تطويع العقل للموقف

- التعرف على الغرض من التفكير.

- تحديد نمط التفكير الملائم للموقف ومرحلة التفكير.

- الاستعداد لتقبل نواتج التفكير.

- الاستعداد لتغيير نمط التفكير إذا تغير الموقف أو مرحلة التفكير.

- قبول نواتج التفكير إذا حققت أهدافك فى الوقت المحدد.

الخطوة الأولى:

اعـزل نفسك وتخلص من مسببات التشتت. انتظر حتى نهاية اليوم بحيث تكون انتهيت من التزاماتك.أحل بنفسك فى غرفة هادئة،وأوقف عمل أجهزة التلفاز والمذياع. اجلس فى كرسى بحيث يكون اتجاه مسند الظهر فى وضع رأسى.

الخطوة الثانية:

اختر لنفسك مهمة سهلة.إن المهمة التى أثبتت نجاحها لدى مئات من الناس هى أن تقرأ أو تكتب أو تقول بصوت مرتفع لمدة خمس دقائق جملة قصيرة وهى (إننى جيد فى التركيزمع التركيز على كلمة (جيد). كما أن تكرار الجملة السابقة مرات ومرات،له قيمة مزدوجة لأنه يفيد فى تأكيد المعنى. ويتخذ العقل الباطن هذا التأكيد كحقيقة إيجابية تحسن الصورة عن الذات. ويعتبر مجرد إعادة الجمل السابقة تدريبات على مهارة التركيز.

الخطوة الثالثة:

اضبط ساعة المنبه بحيث ينطلق جرسها فى خلال خمس دقائق. أو كل لعقلك المهمة المطلوبة منه وهى (إننى سأقرأ أو أكتب أو أقول) جملة إننى جيد فى التركيز. اختر واحدا من الأساليب الثلاثة (أى أقرأ أو أكتب أو أتلفظ) وركز عليها دون غيرها خلال الخمس دقائق إلى أن ينطلق جرس المنبه.

الخطوة الرابعة:

إذا شغلت بأمر آخر أثناء التركيز، تدرب على وقف التفكير ثم عد إلى مهنتك الأصلية بتركيز أعظم.تعتبر هذه الخطوة مهمة بشكل

خاص. وببساطة عندما يقتحم عليك تركيز أمر غير الذى تركز عليه، أوقف التفكير فيه وقل بقوة لا،ثم عد إلى مشروعك الأصلى الذى تركز عليه واحرص على التركيز عليه.كن صبورا ومثابرا.لا ترتبك ولا تستسلم للمشتتات.لا تفرض أمورا بل قل للخاطر الغريب لا،ثم ركز على مهمتك الأصلية

الخطوة الخامسة:

طبق تمرين التركيز على مشاريعك اليومية.فبدلا من التكرار جملة (إننى جيد فى التركيز) تدرب على التركيز على تقرير ستعرضه فى اجتماع للموظفين، أو التركيز على قائمة بأمور ستقوم بها فى اليوم التالى:

أمور يمكنك القيام بها لتحسين قدرتك على التركيز

- اجعل طاولة عملك مرتبة نظيفة
- قلل من زيارات فريق عملك لمكتبك بطريقة دبلوماسية

غير وضع طاولة العمل بحيث تصبح فى مواجهة جدار جانبى وجعل باب مكتبه نصف مغلق

- اجعل جهاز الهاتف وسيلة لك وليس متحكما فيك
- احتفظ بقائمة شاملة لكل التزاماتك
- استخدم خطة من ثلاث خطوات للتركيز على إنجاز أعمالك عندما تتعدد الأولويات

كيف تسهم مهارة التركيز فى تطوير المهارات

(أ) انظر إلى المتكلم ومل إليه قليلا

(ب) تجاهل عوامل التشتيت

(ج) لا تتعجل الحكم على الأمور

(د) عود نفسك على تلخيص ما قاله المتكلم أمام المتكلم نفسه

(هـ) حاول أن تضع نفسك موضع المتكلم

(و) لا تقاطع المتكلم

تحسين مهارات الذاكرة باستخدام التركيز

- الالتزام الواعى للعقل
- التركيز على اسم الشخص
- الإنتباه
- التكرار
- أساليب خاصة منها:

(أ) الارتباط الذهنى.

(ب) الانماط الثابتة.

(ج) التصور.

(د) الإيقاع الصوتى.

(هـ) الإختصارات.

الشرود الذهنى:

هذه الحالة أو الطبع يبتلى به العديد من الشبان والفتيات، خاصة أولئك الذين يستغرقون فى أحلام اليقظة كثيراً، ولو تركت هذه الحالة وشأنها لاستحالت إلى عادة ولأثّرت بشكل سلبى على تفكير الشاب واستيعابه لا سيما وأنّ التركيز مطلوب فى مراحل التعلّم المختلفة. ومرّة أخرى نقول لك: إنّ الخروج من هذه الأزمة أو المشكلة أمر ممكن إذا راعينا عدداً من الأمور:

(أ) جرِّب أن تركّز على شيء معيّن لفترة طويلة نسبياً، علّق نظراتك على لوحة فنّية معلّقة على الجدار.. ادرس كلّ دقائقها فى اللون والظلال والحركات واللفتات حتى لا تغادر شيئاً منها.. ثمّ اغمض عينيك وراجع اللوحة فى ذهنك.. اُنظر كم التقطت منها وكم فاتك، وأعد المحاولة، فإن هذا التمرين سيغرس فيك حالة التركيز.

(ب) طريقك المعتاد الذى تمشيه أو تقطعه من البيت إلى المدرسة وبالعكس، حاول أن تستذكره بقعة بقعة ومعلماً معلماً، فهذا التمرين سينمّى لديك أيضاً حالة الانتباه والاستذكار، ذلك أنّ التركيز وشدّ الانتباه يشبه إلى حدّ كبير أيّة قوّة عضلية أو عقلية تنمو بالمراس والمداومة، وحتى تنشط ذاكرتك درِّبها ومرِّنها دائماً فى التقاط المعلومات ومراجعتها لأ نّك إذا أهملت ذلك أصيبت الذاكرة بالضمور.

(ج) لا تنتقل من فكرة إلى فكرة بسرعة.. أطل الوقوف عند فكرة معيّنة.. استغرق فيها، كما لو كنت تتأمّل مشهداً أمامك.. فهذا يساعدك على التركيز وتثبيت الانتباه وجمعه.

(د) تتبّع موضوعاً ما، أو حدثاً ما خطوة خطوة، منذ ولادته وحتى ختامه، تابع أخبار زلزال وقع فى منطقة معيّنة، أو حريق شبّ فى إحدى الغابات، أو عدوان عسكرى على مدينة أو دولة، فالمتابعة وملاحقة التطورات والتفاصيل تثرى فى عملية التركيز.

(هـ) احتفظ بدفتر مذكرات صغير (أجندة).. دوّن فيها ما تريد القيام به من نشاط، أى قائمة بأعمال النهار ومسؤولياتك.. أو

اكتب على ورقة أو قصاصة ما تنوى عمله قبل أن تخرج من البيت، وراجعها باستمرار، وأشِّر على ما تمّ إنجازه.

(و) قوّ حافظتك فى حفظ القرآن والأحاديث الشريفة والحكم وأبيات الشعر الجميلة، والنكات الظريفة، والقصص المعبّرة، فإنّ الذاكرة إذا قويت فى جانب فإنّها يمكن أن تقوى فى جانب آخر.

(ز) وجِّه اهتمامك بما يقوله محدّثك لا بما يلبسه أو بما تحمله من ذكريات الماضى عنه.. واحصر ما يقوله فى نقاط.. ويمكنك أن تعمد إلى كتابة ملخص بما يقول حتى تتمكّن من الردّ على كل النقاط أو أهم ما ورد فى حديثه.

هذه وغيرها أساليب عملية التقطناها لك عن ممارسة وتجربة حياتية أثبتت جدواها.. جرِّبها فلعلّها تطرد عنك حالة الشرود الذهنى وضعف التركيز.

كيف تحكم السيطرة على عقلك وفكرك؟

يستطيع كل شخص منا أن يتحكم بحركة يديه كيفما أراد، وبإمكانه أن يوجه حركة قدميه حيث يشاء، لكن معظمنا لا يستطيع أن يسيطر على حركة عقله (إن صح التعبير)، فعندما يفكر بأمر قد يقتحم تفكيره أمر آخر وهكذا تتشتت أفكاره، ويصبح من الصعوبة السيطرة عليها، وهكذا تكون مهاراته فى التركيز ضعيفة جداً، وهذا من شأنه أن يؤثر فى مسيرة حياته وتقدمه العلمى والعملى، فكيف لنا أن نطور مهاراتنا فى التركيز؟ وأن نرتقى بأعمالنا إلى سلم التقدم والنجاح؟

تشكل عملية التركيز نقطة البداية فى الوصول إلى النجاح، فحين نمتلك مهارات عالية فى التركيز، يمكّننا هذا من استثمار أوقاتنا بشكل

دقيق، ومن ثم إنجاز كمّ كبير من الأعمال والأنشطة العالية المردود على الوجه الأمثل، ومن ثم تحقيق النجاح المنشود.

وفى البداية لابد من تأكيد عدة أمور يمكنك القيام بها لتحسين قدرتك على التركيز فى العمل:

١ ـ حدد كل الأعمال التى يجب عليك أن تقوم بها.

٢ ـ حدد النشاطات العالية المردود.

٣ ـ اكتب قائمة بأهم التزاماتك.

٤ ـ حدد قائمة على الورق من سبع مهام بدءاً بأعلى.. إلى أسفل.. وذلك حسب درجة أولوياتها، ثم ابدأ بإنجاز المهمة ذات الأولوية القصوى حتى تنهيها، ثم ابدأ بالمهمة التالية.

٥ ـ لتكن طاولة مكتبك دائماً مرتبة، وضع الأوراق المهمة فى متناول يديك دائماً وأمام ناظريك.

٦ ـ صنف الأوراق حسب أهميتها.

٧ ـ تخلص من الأوراق التى لا فائدة منها.

٨ ـ احتفظ بالأوراق التى لا تستطيع تحديد مدى حاجتك إليها فى ملف خاص ودوّن فيه ملاحظاتك بهذا الخصوص.

٩ ـ ركّز وقتك ووقت مرؤوسيك على العمل، وقلل من زياراتهم لمكتبك بطريقة دبلوماسية، وحدد ساعات معينة لمراجعتك قد تكون فى بداية اليوم بين التاسعة والحادية عشرة، أو مع نهاية الدوام بين الثانية والرابعة بعد الظهر.

١٠ ـ استثمر الهاتف الثابت وهاتفك المحمول خلال أوقات العمل بما يفيد العمل فقط.

١١ ـ ابتعد عن النشاطات المنخفضة المردود، وهى تلك التى تستغرق عادة كثيراً من الوقت ولكنها لا تعود عليك بالنتائج التى يجب أن تحققها.

قد ذكرنا سابقاً.. إن التركيز مهارة لا يتقنها أى فرد كان، وهنا لابد من مزاولة تمارين محددة كل يوم مدةً تتراوح بين أسبوعين وثلاثة أسابيع (وهو الوقت اللازم لترك عادة قديمة واكتساب عادة جديدة) وهكذا يصبح بمقدور كل شخص تطوير مهاراته فى التركيز، والسيطرة على أفكاره، وتذكر أن من الواجب عليك ألا تتوقع نتائج فورية، إذ لا يوجد حل سحرى يمنحك التركيز الفورى، حيث تعلم أى مهارة تحتاج إلى وقت كاف ومثابرة، والتمرين التالى يساعدك بشكل كبير على تطوير مهارتك وتمكنك من السيطرة على عقلك وفكرك:

١ ـ حين تنتهى من عملك، اذهب إلى منزلك واختر غرفة بعيدة عن كل مسببات الضجيج، ثم أطفئ التلفزيون وأغلق هاتفك المحمول، ثم اجلس على كرسى بحيث يكون اتجاه مسند الظهر فى وضع رأسى.

٢ ـ الآن أغمض عينيك، وحاول أن تكرر بصوت مرتفع العبارة التالية (إننى جيد فى التركيز)، مدة خمس دقائق، مع التركيز على كلمة زجيدس ?ثم اضبط ساعة المنبه ليرنّ جرسها كل خمس دقائق، واطلب إلى عقلك ترديد تلك العبارة، واعمل على التركيز عليها خلال خمس دقائق حتى يعلن جرس المنبه انقضاء الدقائق الخمس، وهذا التكرار له أثر إيجابى فى رفع مهارة تركيزك.

٣ ـ قد يقتحم عليك خلال التدريب السابق أى خواطر أخرى، لذا حاول أن تتدرب على وقف التفكير بأى شىء آخر، حتى تصبح قادراً

على التحكم بتفكيرك، فتوقف التفكير بما لا تريد، وهنا يكمن التحدى الأكبر، فلا تشتت نفسك بالخواطر المختلفة التى اقتحمت عليك عقلك بل اطرد كل ما من شأنه أن يشتت أفكارك ثم ركز على مهمتك الأصلية (إننى جيد فى التركيز).

٤ ـ بعد تكرار هذا التمرين عدة أسابيع حاول أن تطبقه على مجال عملك وتستبدل العبارة السابقة، بمهمة عليك إنجازها فى العمل.

وتذكر أن هناك كثيراً من العوائق التى تحول بينك وبين الوصول إلى حالة التركيز بالمستوى المطلوب، ومنها:

١ ـ التشتت

يعدّ الضجيج من أكبر معيقات عملية التركيز لذا حاول أن تنأى بنفسك عن كل مسببات التشتت.

٢ ـ عدم وجود حافز

التركيز والاهتمام توأمان، لذا حين ينعدم الاهتمام يتلاشى التركيز، لذا فإن غياب محفز قوى فى العمل يضعف من قوة تركيزك، فحاول خلق الحافز وتعزيز الاهتمام لتبلغ ذروة التركيز.

٣ ـ ضعف التدريب والممارسة

وقد ذكرنا سابقاً أن التركيز مهارة يحتاج إتقانها إلى التدريب المستمر.

٤ ـ عدم تركيز الاهتمام

كثيرون منا لديهم الأعمال الكثيرة، لذا يحاولون إنجاز أكثر من عمل فى وقت واحد، ويفكرون بأكثر من شىء فى الوقت ذاته.

٥ ـ الاستسلام للإحباط البسيط

تقول حكمة قديمة: إن البشر ينقسمون إلى قسمين، الأول: تعلم التعامل مع القلق والإحباط فى الحياة، والثانى: يتمنى لو أنه يستطيع ذلك.

٦ ـ المماطلة

يفضل كثير من الناس تأجيل الأمور التى لا تروق لهم، دون النظر إلى النتائج المترتبة من هذا التأجيل.

٧ ـ عدم وضوح الخطة أو الهدف

إن عدم وضوح ملامح المشروع وعدم وجود خطة عمل محددة، يسهم بشكل كبير فى ضعف عملية التركيز وتوجيهها الوجهة الصحيحة.

٨ ـ تزاحم الأولويات فى العقل

على الإنسان أن يركّز معظم وقته وجهده على النشاطات العالية المردود، ويحدد الأولويات لذلك.

٩ ـ التعب والإجهاد والمرض

يؤثر كل من الإجهاد والمرض بشكل كبير فى التركيز ويحدّانه، فالتركيز طاقة عقلية موجهة.

من المؤكد أن مهارة التركيز تسهم فى تطوير المهارات الأخرى، فكيف ذلك؟

- انظر إلى محدثك ومِلْ إليه قليلاً.
- حاول أن تلخص ما قاله محدثك أمامه، ولا تقاطعه أبداً.
- حاول أن تضع نفسك موضع محدثك.
- تجاهل عوامل التشتيت.
- لا تتعجل الحكم فى الأمور.

قوة الملاحظة..وكيف تنميها؟

تعددت تعاريف الملاحظة وفيها:

- الملاحظة: هى ملاحظة مقصودة تستهدف لرصد أى تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية.

- الملاحظة: هى الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والحالة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها فى الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لعملية المساعدة.

ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدام الملاحظة تتضح فى إدراكه لمضمون الملاحظة وإدراكه لأهمية الواقع واستقراء مكوناته المختلفة بالإضافة على استخدام مفهوم الواقع فى تحقيق أهداف الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

أهمية المهارة فى الملاحظة

- ترجع أهمية استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهارة الملاحظة فى تطبيق الجوانب النظرية واستخدامها فى توظيف ما نحصل عليه من حقائق ومعلومات.

- تؤكد الملاحظة للأخصائى الاجتماعى قدرته فى استخدام ما يتميز به ذاتيا فى استخدام بعض حواسه، تجاوبا مع موضوع الممارسة.

- الملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمى فى جمع المعلومات تؤكد أن الأخصائى الاجتماعى قادر على تطبيق المنهجية العلمية والبداية الصحيحة للحصول على حقائق أو تأكيد ما توصلنا إليه.

- توضح الملاحظة من خلال مهارة الأخصائى الاجتماعى فى استخدامها مدى تفاعل الأخصائى الاجتماعى مع الواقع الفعلى وإحساسه الحقيقى لما يصدر من الطرف الآخر سواء (فرد، جماعة، مجتمع).

- مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة ضرورة لأنها تساعد المستفيدين من الخدمة الاجتماعية على استمرارية التعامل مع الأخصائى الاجتماعى لأنه دليل على اهتمامه واحترامه لهم فى كافة المواقف سواء كانت ايجابية أو سلبية.

- مهارة الأخصائى الاجتماعى تساهم فى وضع خطة عملية المساعدة (العلاج) على حقائق مبنية من الواقع لأن هذه الوسيلة أكثر واقعية من الوسائل الأخرى.

أساليب الملاحظة

تتضمن مهارة الأخصائى الاجتماعى فى الملاحظة اختيار الأسلوب المناسب فى هذا المجال حتى يمكن للملاحظة أن تحقق أهدافها بقدر المكان حيث أن كل أسلوب له من المميزات والعيوب ما يجعله مناسبا فى موقف وغير مناسب فى موقف آخر، كما أن هناك أساليب لا تناسب الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تركز أساسها على احترام كرامة الإنسان والديمقراطية وحق تقرير المصير انطلاقا من أن هذه الفلسفة تدفع المستفيدين للتعامل مع الأخصائى الاجتماعى والقبول كما يتبعه من خطوات وما يستخدمها من مبادئ وأدوات متميزة فى الخدمة الاجتماعية ومن هذه الأساليب:

الملاحظة العامة البسيطة

يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا فى ظروفها الطبيع دون إخضاعها للضبط العلمى وتسجيل ما يتم التعرف عليه مباشرة دون تحديد الجوانب التى يجب ملاحظتها وبالتالى سوف تكون معلومات عامة عن الموضوع (المشكلة) وتسجل المعلومات فى شكل تقرير عام عن الملاحظة دون استخدام أدوات دقيقة لقياس دقة الملاحظة أو موضوعيتها . وتتم هذه الملاحظة من خلال:

١ - ملاحظة مشاركة: وتتضمن اشتراك الأخصائى الاجتماعى بالنشاط أو السلوكيات والمواقف المراد ملاحظتها، ويصبح مشاركا فيها

ويتجاوب من المواقف ليتعرف على الحقائق، ويستلزم ذلك أن يقوم الأخصائى الاجتماعى باختيار انسب الطرق لتقديم نفسه للوحدات المراد ملاحظتها بشكل مقبول للجماعة أو المجتمع إضافة إلى ضرورة تحديده لدرجة المشاركة إلى يجب أن يقوم بها لصالح تطبيق مهارة الملاحظ.

٢ ـ ملاحظة بدون مشاركة: يقوم الأخصائى الاجتماعى بالملاحظة دون الاشتراك فى أى نشاط تقوم به الجماعة موضوع الملاحظة أو الشخص أو المجتمع، ويساعد ذلك الممارس المهنى على التعرف على حقيقة الأشياء دون تأثير خارجى.

الملاحظة الموضوعية

وفى هذا المجال ترتبط مهارة الأخصائى الاجتماعى بتحديد موضوعات معينة ومحددة مرتبطة بالموقف أو الحالة أو الموضوع فى إطار تلك الموضوعات فقط وجميع الموضوعات العامة أو موضوع الملاحظة.

الملاحظة باستخدام دليل الملاحظة

حيث أن دليل الملاحظة يتضمن الموضوعات ومتطلبات ملاحظتها أى ما يلاحظه الأخصائى الاجتماعى فعليا ومكوناته ومثال لذلك:

لو قام الأخصائى الاجتماعى بملاحظة العلاقات بين أعضاء الجماعة فإنه يسجل مدى التعاون والصراع والتنافس والجماعات الفرعية وتأثير هذه الأنواع كلها على الحياة الجماعية.

الملاحظة التتبعية

وتتطلب تلك الملاحظة مهارة عالية عند الأخصائى الاجتماعى من حيث إيجاد الرابطة بين مواضيع الملاحظة بجوانب محددة ومعينة وتقبع تلك الجوانب خلال الملاحظة ويستخدم الأخصائى الاجتماعى

أداة ترتبط بجوانب التتبع المختلفة وعدد مراتها. حسب الموقف والحالة التى تواجه الأخصائى الاجتماعى والمقارنة وفقا لمدة زمنية يتم تحديدها للقياس والتعرف على مدى التغيير الذى يحدث.

ملاحظة الصدفة

يواجه الأخصائى الاجتماعى بعض المواقف والتصرفات التى تحدث من المستفيدين (العملاء) بالصدفة أى عدم الاهتمام بالترتيب لهذه الملاحظة مثال على ذلك مقابلة الأخصائى الاجتماعى للتلميذ الذى يعانى من التخلف الدراسى فى المدرسة صدفة مع الأخصائى الاجتماعى بطريقة توضح أن هناك اضطرابات عصبية لدى التلميذ ومهارة الأخصائى الاجتماعى تتضح فى استخدام الأسلوب المناسب الهداف التى يسعى إليها من الملاحظة فى الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة.

الملاحظة المنظمة

وهى ملاحظة تتسم بالضبط العلمى والتحديد الدقيق، وتقتصر على مناطق محددة حددها الممارس مسبقا وبدقة وقد تتم المشاركة بالمشاركة أو بدون المشاركة وتسجيل الاستجابات فى وقت الملاحظة من الأمور التى تميز الملاحظة المنظمة وقد يستخدم الأخصائى الاجتماعى وسائل مساعدة مثل الاستمارات أو المقاييس المختلفة كانت مقاييس تقرير موقف أو مقاييس سوسيومترية.

الجوانب التى يجب ملاحظتها خلال استخدام الأخصائى الاجتماعى لمهاراته فى الملاحظة عندما ممارسته للخدمة الاجتماعية.

يجب أن يركز الأخصائى الاجتماعى على ملاحظة بما يسهم فى نجاحه فى القيام بعمله المهنى ومن تلك الجوانب:

- السلوكيات الصادرة من الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية لدورها فى عملية المساعدة المهنية.

- التعبيرات اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل تعبير منها يمكن أن يتضمن شىء أو يمكن أن يستفيد منه الأخصائى الاجتماعى فى دراسة الموضوع ووضع خطط لمساعدة العملاء.

- العلاقات الاجتماعية فى الملاحظة وتطبيقاتها على المستفيدين حيث أن العلاقات يمكن مشاهدتها والإحساس بها والاستفادة من مظاهرها المختلفة فى الدراسة وتقدير المشكلة ووضع خطة المساعدة.

- طبيعة العلاقة المهنية حيث انه من الضرورة ملاحظة العلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى والمستفيدين من حيث الثقة المتبادلة والاحترام والتقدير والرغبة والالتزام بما يتفق عليه والاهتمام الواضح من خلال المحافظة على مواعيد الملاحظة وتقديم المستندات والمعلومات ومن المعروف أن العلاقة المهنية تتطور عبر مراحل وخطوات متتالية وتنمو أو تضعف طبقا لطبيعة شخصية المستفيدين والمشكلة أو الموضوع ومهارة الأخصائى الاجتماعى فى تكوين وتدعيم العلاقة من موقف إلى آخر.

- الحالة الصحية والنظرة العامة للمستفيدين.

شروط الملاحظة السليمة

حتى يستطيع الأخصائى الاجتماعى أن يقوم الملاحظة بطريقة يمكن الاستفادة من نتائجها فإنه يجب أن تتوفر الشروط الآتية:

- سلامة الحواس.

- اليقظة وسرعة البديهة مع حسن اختيار موقع الملاحظة.

- سلامة التقديرات دون استخدام أدوات قياس.

- الخلو من الظروف المرضية والانفعال أو التوتر أثناء الملاحظة.

- التسجيل الدقيق المباشر فى أول فرصة مناسبة لتسجيل الملاحظات.

- الخلو من التحيزات أو من النقد أى تسجيل الملاحظات كما هى فى الواقع.

- الإدراك العقلى لاستخلاص معانى لها شان وأهمية ما تدركه هذه الحواس.

موضع الملاحظة فى طرق الخدمة الاجتماعية

الملاحظة فى خدمة الفرد:

تمثل الملاحظة مكانة هامة فى خدمة الفرد حيث تعتبر من أهم وسائل الأخصائى الاجتماعى حتى ينجح فى عمله المهنى، وهى من الأساليب الفنية للمقابلة وتعتبر وسيلة الحصول على المعلومات بدقة إضافية على كونها وسيلة هامة لتأكد من المعلومات، وتتعدد مناطق الملاحظة وتختلف باختلاف الحالات والمؤسسات والمعلومات المطلوب الحصول عليها إضافة إلى ما تمثله الملاحظة من مهارة أساسية لقياس عائد التدخل المهنى والتعرف على التغيرات التى حدثت على العميل أثناء العمل أو بعد الانتهاء منه، كما تعتبر الملاحظة من الوسائل الأساسية فى جمع المعلومات من العمل وأسرته وبيئته وكيفية تناوله على الموضوع أو المشكلة فملاحظة حديث العميل أو نبرات صوته أو ملابسه وعلاقته بالآخرين من أهم سبل تكوين صورة واضحة عن الموقف.

هذا وتعتمد بعض الاتجاهات الحديثة على الملاحظة كأساس علمى للتعرف على العميل ومشكلته وتحديد أهداف السلوك المطلوب تغييرها

فيعتبر الاتجاه السلوكى أن أساسه قائم على الملاحظة والقياس لا على التخمين ويحدد السلوك الذى يعمل الأخصائى الاجتماعى على تعديله بأنه السلوك الملاحظ الذى يمكن تحديده وتعديله.

الملاحظة فى خدمة الجماعة:

كما أن للملاحظة أهمية فى خدمة الجماعة حيث أن جميع العمليات الاجتماعية التى تكون داخل الجماعة يجب ملاحظتها من قبل أخصائى الجماعة من حيث الدينامية وعلاقات الأعضاء والسلوك الجمعى والاستجابة للبرنامج والتصرفات الفردية وطريقة اتخاذ القرار، إذ أن تحديد حاجات الجماعة وتطويرها ونموها يرتبط بشكل كبيرة على قدرة الأخصائى الاجتماعى على الملاحظة.

الملاحظة فى تنظيم المجتمع:

والمنظم الاجتماعى فى تنظيم المجتمع يلعب دورا متميزا كملاحظ ودارس لعمليات التنسيق التى تتم بين منظمات الرعاية المختلفة بالإضافة إلى استخدامه فى عملية التخطيط لخدمة المجتمع.

المؤشرات اللازمة لنجاح الأخصائى الاجتماعى فى استخدام وتطبيق مهارة الملاحظة:

- الملاحظة ليست لتحديد الاحتياجات فقط، إنما أيضا تستخدم للتعرف على التغيرات التى تحدث أثناء العمل ووسيلة هامة للتقويم المهنى.

- تستلزم الملاحظة الإعداد الجيد لها من حيث تحديد طبيعة المناطق التى يجب أن تلاحظ وكيفية الملاحظة وزمنها وطرق تسجيلها.

- يمكن للأخصائى الاجتماعى تدريب العديد من الملاحظين واستثمار قدراتهم المختلفة لتحقيق الهدف من الملاحظة.

- الملاحظة مهارة وأداة تستخدم معها العديد من المهارات الأخرى والأدوات الأخرى للتأكد من دقة وصدق الملاحظة.

- تسجيل الملاحظة من أهم نقاط تطبيقاتها ويمكن للأخصائى الاسترشاد ببعض النماذج المعدة مسبقا للملاحظة خاصة إذا كانت ملاحظة معقدة أو منظمة.

- يمكن تصنيف موضوعات الملاحظة للحصول على الدقة وسهولة الملاحظة وحتى يستطيع أن يركز فى الموضوعات أو السلوكيات المراد ملاحظتها فقط.

- الاستعداد النفسى والعقلى والمهنى للملاحظة من أهم أسباب نجاحها.

- الابتعاد عن الذاتية والتفسير الشخصى لما هو ملاحظ فهناك فرق بين السلوك أو الشىء المراد ملاحظته وبين رأى الأخصائى الاجتماعى.

- يجب تحليل المواد الملاحظة أولا بأول وذلك للاستفادة منها فى تحليل الملاحظات التالية وهكذا..

- الاهتمام بتسجيل التفاصيل، ويمكن الاعتماد على نظام الملاحظة المتكررة سواء من الملاحظ نفسه أو من ملاحظين آخرين لتحقيق فوائد الملاحظة.

- عرض المعلومات والبيانات الملاحظة على بعض الخبراء أو الزملاء للاستفادة من آراءهم حول مضمونها وفائدة المعلومات التى تم جمعها.

- من الصعب إخضاع جميع السلوك أو المواقف للملاحظة المباشرة فهى أداة تستخدم معها أدوات أخرى غير أنها تمثل أهمية خاصة نظرا لفوائدها.

- يستخدم الأخصائى الاجتماعى الملاحظة سواء فى عملية التدخل المهنى أو تحقيق عملية المساعدة أو القيام بدراسات وبحوث علمية مع اختلاف أنواعها.

- مناطق الملاحظة وموضوعاتها يجب أن ترتبط بالهدف الذى يسعى إليه الأخصائى الاجتماعى وغالبا ما يرتبط بقيم المهنة وأخلاقيتها.

- للملاحظة تنصب على وحدة العمل سواء كان فرد أو جماعة أو مجتمع، كما أنها تنصب على البيئة المادية المحيطة بوحدة العمل، ويمكن أيضا ملاحظة أشياء غير مادية ولكنها قابلة للقياس مثل طريقة التفكير، أو الاتصال وهنا تكون الملاحظة لعدد مرات السلوك من ناحية وكذلك لقوة أو شدة السلوك من ناحية أخرى.

كيف تحصل على الاتصال الفعّال؟

دعونا نبدأباختبار مهاراتنا فى الحديث والإنصات

nتتعدد مهارات الاتصال المباشر ولكنها تشمل مهارتين أساسيتين هما:

(أ) الانصات.

(ب) الحديث.

- أحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل إتخاذ أى قرار

- أهتم تماماً بمشاعر وأحاسيس المتحدث

- أنجز المهام المكلف بها بأساليب إبتكارية جديدة

- أركز اهتمامى على ما يقوله المتحدث

- انتقى واستخدم الكلمات الواضحة الملائمة فى التعبير عن أفكارى

- أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة

- لدى القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.
- أستمع إلى كل ما يقوله الطرف الآخر،بغض النظر عن ما إذا كنت متفق معه أو لا.
- أحاول أن يشعر المتحدث دائماً بأننى مدرك لكل ما يقوله.
- لدى القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى فى المواقف الصعبة.
- أركز على النقاط الرئيسية عندما استمع إلى المعلومات شفهياً.
- أزود العاملين بالقدر الكافى من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم.
- أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم فى العمل.
- خذ فى اعتبارى حال المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة.
- أركز انتباهى واهتمامى فى كل ما يقوله الطرف الآخر.
- عندما أتحدث مع طرف آخر أراعى تلك العوامل المؤثرة فى الموقف والمؤثرة فى الاتصالات بينى وبينه .
- لدى القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن × لدى القدرة على الاستجابة للمعلومات والاستفسارات بأسلوب ملائم وفى الوقت المناسب.
- عندما أتحدث مع طرف آخر أستطيع أن استمع لما يدور بيننا من أحاديث.
- أحاول مراقبة التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التى تبدو من الطرف الآخر.
- لا أبدأ حديثى إلا بعد إنتهاء الطرف الآخر من حديثه تماماً.

- أؤمن تماماً بأن الزمن كفيل بتغيير الأفراد والظروف المحيطة.
- أتغلب على كافة الأمور التى تتسبب فى المقاطعة والتشويش على حديثى مع الطرف الآخر.
- لدى القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.
- ابحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهم الموقف بصورة افضل.
- أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر.
- اهتم بالنقاط الرئيسية، وأتتجنب الغرق فى التفاصيل.
- أتجاوب بسرعة مع وجهات النظر التى لا اتفق معها.
- أستطيع أن احدد بدقة الوقت المناسب للحديث وأيضاً الموضوع الذى سوف أتحدث فيه.
- لدى القدرة على تذكر كل ما دار منذ أسابيع مضت.

مهارة الإنصات

يتوقف مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات على الطريقة التى يستمعون ويستجيبون بها اكثر مما يعتمد على الطريقة التى يتحدثون بها.

ويشتمل الإنصات على خطوتى الاستماع والتفسير ويؤدى الافتقار الى مهارة الانصات الى حدوث اخطاء عديدة فى مواقف الاتصال.

ويحدد الباحثون أربعة انواع من الإنصات هى:

الإنصات بهدف الحصول على المعلومات Listeig for Iformatio

ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفى هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التى يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التى يحتوى عليها.

الإنصات النقدى Critical Listeig

ويتضمن تقييم المادة التى يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتتضح أهمية هذا النوع من الانصات عند الاستماع الى الرسائل الاقناعية.

الإنصات العاطفى Empathic Listeig

ويشير إلى الإنصات الذى يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد فى اطار الاتصال الشخصى بهدف مشاركة المتحدث فى مشاعره ومشكلاته.

الإنصات بهدف الاستمتاع Listeig for Ejoymet

ويشير الى ذلك الانصات الذى يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة، فقد يختار الفرد الاستماع الى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الانصات لديه لأنها تحقق لديه اشباع معين.

ويؤدى الانصات عادة الى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير، مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التى لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

ويمر الانصات بمراحل أساسيةهى الاستمتاع، والتفسير، والاستيعاب، والتذكر، والاستجابة.

أهم شروط عملية الإنصات

إثارة رغبة المتحدث فى الاسترسال والاستمرار فى طرح الفكرة وإشعاره بأهمية بما يقوله والرغبة فى الاستماع إليه.

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هى دون تكوين اتجاه عكسى أو حكم مسبق عليها.

هناك أربعة شروط أساسية للمنصت الجيد هى:

- الانتباه الى سياق الحديث الذى يمكن ان يغير معنى ما يقال كلية.

- الانتباه الى مشاعر المتحدث ومراعاة المكون العاطفى فى الرسالة الاتصالية

- الحرص على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة

- تفسير الصمت بشكل صحيح فقد يعنى الصمت ان الأفراد لا يفهمون معنى الرسالة أو لا يوافقون عليها أو يدخرون معلومات قيمة عن موضوع الاتصال ولا يريدون الإفصاح عنها.

كيفية تنمية مهارات الاستما

أولاً: تنمية القدرة التذكر:

ويختزن الانسان عن طريق الذاكرة قدراً هائلاً من المعلومات. وتتطلب عملية الاستماع ان ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة فى الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

ثانياً: الاستفادة من طبيعة البناء المعروض على الفرد

ويمكن من خلالها التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة، وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم. وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم، وذلك ان فهم الآخرين هو الطريق المناسب لبناء علاقات فعالة

ثالثا: الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد

ويعبر الاستماع عن نصف عملية الاتصال وهو كالحديث مهارة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات إنصات جيدة مثل الانتباه للمتحدث وتلافى تأثير العوامل الطبيعية والنفسية والفسيولوجية والبيئية التى تؤثر على الانتباه، ومتابعة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية ومتابعة المتحدث والتجاوب معه وتجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم أو إطلاق الأحكام القطعية على المتحدث أو محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة إلقاء المتحدث أو مظهره.

مهارة التحدث:

وتعنى مهارة التحدث مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالأخرين. ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذى يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأياً محدداً أو موضوعاً بعينه وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية.

هناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهى:

المعرفة: وتعنى ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه

الاخلاص : حيث ينبغى ان يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية

الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة

الممارسة: فالحديث المؤثر لا يختلف عن آية مهارة أخرى يجب ان تصقل من خلال الممارسة التى تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس فى درجة تأثيره فى الأخرين.

الشروط الأولية لإلقاء الحديث الجيد

(أ) ايجاد موضوع جيد للحديث من خلال تحديد اهتمامات المتحدث وأفكاره الذاتية والتعرف على رغبات الجمهور لاختيار الموضوع الملائم.

(ب) تحليل طبيعة الجمهور لتحديد مستوى معرفة الجمهور بموضوع الحديث واتجاهاته ومعتقداته

ولابد ان يسبق القاء الحديث مرحلة اعداد تتضمن تحديد أهداف المتحدث وتحليل نوعية الجمهور بدقة وتعريف محتوى وبناء موضوع الحديث ومراجعة مكان القاء الحديث والعوامل البيئية المحيطة.

التكنيكات الفعالة فى التحدث

- التعبير الواضح.
- استخدام النماذج والأمثلة.
- الانتباه الى ردود أفعال الجمهور.
- القدرة على الاجابة بفعالية على اسئلة الجمهور.

ويضع بعض الباحثين مجموعة من الارشادات التى يمكن ان تساعد هؤلاء الذين يحتاجون الى الحديث مع الأخرين، ومن أهمها

- اختيار نغمة الصوت التى تناسب موضوع الحديث.
- القدرة على التحكم فى أسلوب نطق الكلمات والألفاظ
- تأمل موضوع الحديث والتعمق فيه.
- تنقية الحديث من المعانى الصعبة التافهة والفارغة والتركيز على مضمونه وجوهره
- تجنب الكلمات والمعانى الصعبة أو المعقدة.

- مراعاة تعبيرات الوجه وحركة اليدين والجسم التى تتلائم مع سياق الحديث.

- استخدام الاستمالات العاطفية والاستمالات المنطقية وفقاً لطبيعة الجمهور المستهدف ومستواه الثقافى والاجتماعى

- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة لأفكار المتحدث وبخاصة فى حالة ارتفاع المستوى التعليمى للجمهور.

السمات التى لابد من توافرها فى المتحدث الجيد

أولاً: السمات الشخصية وتضم:

الموضوعية: وتعنى قدرة المتحدث على السلوك والتصرف واصدار احكام غير متحيزة لعنصر أو رأى أو سياسة أو العدالة فى الحكم على الأشياء والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة

الصدق: ويعنى ان يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه كما يعنى ان تتطابق احوال المتحدث مع افعاله وتصرفاته.

الوضوح: ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً

الدقة: وتعنى التأكد ان الكلمات التى يستخدمها المتحدث تؤدى المعنى الذى يقصده بعناية

الاتزان الانفعالى: ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذى يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً فى انفعالاته.

المظهر: ويعنى ان يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه. كما يحدد الطريقة التى ينظر بها الأخرون اليه ويشكلون احكامهم عنه.

ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

ثانياً: السمات الصوتية

وقد تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث مثل النطق بطريقة صحيحة ووضوح الصوت، والسرعة الملائمة فى النطق واستخدام الوقفات.

ثالثاً: السمات الإقناعية

وتتضمن القدرة الاقناعية مجموعة من المهارات المتمثلة فى القدرة على التحليل والابتكار والقدرة على العرض والتعبير والقدرة على الضبط الانفعالى وايضاً القدرة على تقبل النقد.

ويرى بعض الباحثين ان مهارات الاتصال المباشر تشتمل على نوعين آخرين هما:

مهارة التعامل مع الآخرين: والتى تعتمد على قدرة الفرد فى إدارة الموقف الاجتماعى بشكل عام من خلال القدرة على ادارة النفس، إدارة الآخرين وكذلك إدارة الوقت والظروف والإمكانات.

وتعرف القيادة بأنها "عميلة تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس فى موقف معين يترتب عليها تحقيق أهداف مشتركة والقيام بإجراءات فعالة لتحقيق تلك الأهداف". وبذلك فإن القيادة لا تحدث من فراغ ولكن من علاقات الناس ومجتمعاتهم أى من خلال بناء اجتماعى.

معوقات الاتصال

- معوقات لغوية.
- صعوبات نفسية.

- معوقات ناشئة عن الفروق الفردية.

- معوقات تنظيمية.

- إساءة استعمال أدوات الاتصال.

- المقاطعة المادية للاتصال.

- الاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال.

- غياب المعلومات المرتدة.

مهارة الاستماع:

لكى تتمكن من التواصل مع الآخرين يجب مراعاة النقاط التالية جيدًا:

- الاستماع بجلاء.

- الحديث بوضوح.

- التساؤل الذكى.

- القراءة السريعة الواعية.

- الكتابة الجيدة.

لكى تزيد من فاعليتك وتأثيرك فى عملك وفى الجماعة التى تعيش فيها فلابد أن تحسن خبراتك وزيادة قدراتك فى التأثير على الآخرين وذلك بأن تكون على مستوى كفاية ومهارة معينة بالنسبة لعملية الاتصال التى تهم أفراد المجتمع جميعهم بصفة عامة وتهم الكثير ممن يؤثرون فيه بصفة خاصة مثل المعلمون والدعاة والإعلاميون والسياسيون ورجال المال والأعمال والمديرون فى مجال خدمة المجتمع وتنمية وكذلك الأطباء والصيادلة والمهندسون فكل هؤلاء وغيرهم بحكم عملهم يجب أن تتوفر لديهم مهارات

الاتصال اللازمة لتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات إلى الآخرين وهذه العملية تتضمن جهدا مشتركا من الطرفين المرسل - متحدثا كان أو كاتبا والمستقبل مستمعا كان أو قارئ.

أنوا الاستما:

ويمكن تقسيم الاستماع وفقًا للمعايير المختلفة إلى أنواع:

أولا: وفقاً للحجم

استماع ذاتى: وهو الاتصال للعقل اللاشعورى لعملية التحدث مع النفس ولعملية التذكر التأملى.

استماع بين فردين: ويتمثل فى عملية الاستماع التى تحدث أثناء الأحاديث التى نتبادلها مع بعضنا البعض فى الطرقات والميادين ومجالات العمل.

استماع جماعى: ويتمثل فى الدروس والمحاضرات والخطب السياسية والدينية والمؤتمرات الصحفية والسياسية.

ثانياً: وفقاً لعنصر المواجهة بين طرفى عملية الاستماع

استماع مباشر: وهو الذى يتواجد فيه طرفا عملية الاستماع وجها لوجه كما فى أنواع الاتصال الشخصى والجماعى ويتميز بتزايد رجع الصدى

استماع غير مباشر وهو الاستماع الذى عبر أجهزة ووسائل الاتصال والتليفون والإذاعة والتليفزيون ....

ثالثاً: وفقاً للغرض من الاستماع

استماع عارض: وهو استقبال كافة الأصوات المتاحة فى البيئة المحيطة بالإنسان وبطريقة غير مقصودة.

- استماع تعليمى وتثقيفى: وتتمثل فى عرض ونقل المعلومات الجديدة للمستمعين.

- استماع توجيهى: يستهدف التوجيه والإرشاد بغرض التأثير فى المستمعين.

- استماع ترفيهى: ويهدف إلى الترفيه عن المستمع أو مساعدته على قضاء أوقات الفراغ بطريقة ممتعة.

- الاستماع التعليمى: ويحدث عندما نستمع لمتحدث يحاول التأثير على اتجاهات وعقائدنا وعواطفنا أو تصرفاتنا ونحن نستمع بطريقة تقيميه لكى نمكن أنفسنا من إصدار الأحكام المناسبة المتعلقة بمثل هذه الرسائل الإقناعية.

أنواع المستمعين:

- مستمع مصغ: وهو المستمع الذى يصغى بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه ويحلله ويصنفه ويقيمه

- المستمع المتظاهر أو المدعى: وهو الذى يظهر استماعه وانتباهه ليس مع المتحدث.

- المستمع الذاتى أو الأنانى: ويدخل فى دائرة هذا الموضوع الأفراد الأنانيون الذين لا يحبون سوى أنفسهم ولا يرون سواها.

- المستمع المحدود الأهمية: وهو الذى يصغى لموضوع الحديث الذى يدخل فى نطاق اهتمامه فقط

- المستمع الفضولى: هو مستمع غير هادف يعطى انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضى فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث.

معوقات الاستماع:

تتمثل معوقات الاستماع فى:

- فقدان الهدف
- تفاهة الحديث
- الميل للانتقاد
- التشويش
- عدم الصبر
- السرحان

تنمية مهارات الاستماع:

يمكن تنمية مهارات الاستماع بثلاث طرق:

أولا: تنمية القدرة على التذكر

وذلك بتنظيم المعلومات وحفظها فى شكل تتابعى أو مسلسل واستخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر والتخيل والصور الذهنية

ثانياً: الاستفادة من طيبة البناء المعرفى للفرد

وهى أن تتعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة

ثالثاً: الالتزام بالقواعد المرشدة الاستماع الجيد

والتى منها - الانتباه للمتحدث - تلافى تأثير العوامل التى تؤثر على الانتباه مثل العوامل النفسية - والطبيعية والفسيولوجية - والبيئة - مراعاة اللغة اللفظية - الصمت - الانتباه لتأثير عامل السن -

الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية - المتابعة - التجاوب - التوافق - تجنب السرعة فى الاستنتاج أو التقويم - تجنب تصنيف المتحدث أو إصدار الأحكام القطعية عليه - تجنب محاولة إيجاد أخطاء فى طريقة إلغاء المتحدث.

■ ■ ■

9

مهــارات

عقد الصفقات

كثيرًا ما وقفت غاضبا أمام وجهة نظر مجتمعاتنا فى رجل البيع، الذى لا يتعدى فى نظرهم كونه نصابًا، غير أمين على مصالحهم، وليس له ولاء سوى لمصالحه والبيع فى حد ذاته..

كثيرًا ما وقفت غاضبًا أمام احتقار شبابنا لمهنة البيع وتفضيلهم فى كثير من الأحيان البقاء بلا عمل على أن يعملوا فى مجال البيع، لاحتقارهم لمهنة رجل البيع..

وهذا بالطبع قصور كبير فى فى فهم طبيعة البيع والشروط الواجب توافرها فى رجل البيع. قصور فى فهم ماهية البيع، وأهميته لأى مؤسسة، بل وأهميته لأى فرد فكثيرًا ما وقفنا عاجزين أمام إقناع الآخر بوجهة نظرنا فى أمر ما، فى حين أننا لو امتلكنا بعضًا من مهارات رجل البيع لأصبح الأمر أكثر سهولة ويسرًا علينا..

وسوف نتعرف معًا فيما يلى على سبل البيع الناجح، حيث إن البيع الناجح الفعال الذى يتسم بالأداء المتميز من المقومات المهمة لنجاح كافة أنواع الأعمال على الإطلاق..

وسواء أكنت مندوبًا للمبيعات تتعامل بشكل مباشر مع العملاء، أم مديرًا لفريق المبيعات، فإن الوصول إلى أفضل النتائج لا يتحدد بمدى

معرفتك بالمنتج الذى تبيعه فحسب، ولكن أيضًا بمدى تفهمك لعملائك ولمهاراتك فى التعامل والاتصالات معهم، حتى تنهى عملية البيع لصالحك.. والآن هيا بنا لنرى كيف نبيع

امنع العميل من الذهاب لمنافسيك:

مع زيادة المنافسة وكثره المعروض فى السوق، أصبح من الضرورى أن تخلق رابطه بينك وبين العميل وبين المنشأة. كما أن الحاجة إلى علاقة طيبه مع العميل أصبحت مهمه جدا خاصه فى مواجهه إرتفاع التكاليف ومحاوله كسب أرباح جديده للمنشأه، سواء كانت صناعيه أو خدميه.

ويرى المتخصصون إن المنشآت التى تعمل فى مجال الصناعات الخدميه يمكنهم زياده الأرباح ١٠٠٪ لو نجحوا فى إكتساب ٥٪ من العملاء ومنعهم من الذهاب إلى المنافسين.

مزايا العلاقات المستمره مع العميل:

كقاعده إن عملاء السوق الصناعى تزداد مشترياتهم من سنه لأخرى. ونتيجه ذلك تنخفض التكاليف وتزداد مساهمه مشتريات العميل فى تغطيه الزياده فى التكاليف. إن المنشآت التى لديها عملاء أوفياء مرتبطين بالمنشأه ولا يتسوقوا من أماكن غيرها، يمكن للمنشأه الحصول على سعر أعلى لمنتجاتهم وخدماتهم. كما أن هؤلاء العملاء يعتبروا دعايه قويه ومجانيه للمنشأه ومنتجاتها. كما نعرف إن العميل الراضى يتحدث مع كل من حوله من أهل ومعارف وأصدقاء وحتى زملاء العمل عن ما يفضله فى هذه المنشأه بالذات ومنتجاتها، وبذلك يقدم دعايه مجانيه كثيفه للمنشأه.

طرق منع العميل من التوجه إلى المنافسين:

إجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن عملائك:

حدد القطاع الذى ينتمى إليه العميل، إحتياجاته، عاداته فى الشراء، إتجاهات هذا القطاع، التوسع، التكاليف التى تنفق على المواد والمرتبات وأيضا حصص الأرباح.

أكد لموظفيك على أهميه وقيمه عميل واحد للمنشأه:

يجب أن يدرك هذه الحقيقه موظفى قسم التغليف والشحن، والمخزن، وقسم الإنتاج والمبيعات، لهذه الحقيقه ليجيدوا إتقان عملهم لكسب العملاء الجدد والمحافظه على القدامى.

تأكد من حل مشاكل العملاء وترضيتهم:

على موظفيك حل المشاكل فورا والتمسك بالعميل ولا يتركوه يترك المنشأه غاضبا ويذهب لمنافسيك. العميل الراضى هو العميل الدائم الوفى للمنشأه.

لا تترك عميل يخرج من المنشأه ولا يعود:

لا تترك أى عميل غير راضى يذهب دون أن تتكلم معه وتحاول معرفه ما يضايقه وتحاول إرضائه. إذا خرج لا تتركه دون محاوله لترضيته بمحادثه تليفونيه، أو بزياره شخصية لمنشأته، أو إرسال إستبيان حتى يكتب فيها ملاحظاته التى لا يرضى عنها ويحرج من التحدث فيها وجها لوجه. تعامل مع الشكاوى فورا لتستعيد العميل وتكسبه عميل دائم للمنشأه.

إنتبه لعلامات عدم الرضا التى تظهر على العميل:

راقب علامات عدم الرضا التحذيريه على وجه العميل وتصرفاته. ستحدث مشكله للمنشأه إذا إنخفضت مشتريات العميل عن ٥٠٪ فى

السنه. تحدث إليه وإعرف السبب. قدم له عروض مغريه لزياده مشترياته.

تقويه روابط العميل مع المنشأه:

كافىء العاملين فى قسم المبيعات وقسم خدمه العملاء لتحفيزهم كلما زادت مرات زياره العميل للمنشأه. إن بعض المنشآت تعطى عموله تتراوح من ٢٪ الى ٥٪ لتشجيع العاملين فى المبيعات وخدمه العملاء لجذب عملاء جدد وتقويه علاقه العملاء القدامى بالمنشأه وإستمراريه تعاملهم معها. إذا زادت مده تعامل العميل مع المنشأه أكثر من ثلاث سنوات يُمنح الموظف المتعامل معه مكافأه خاصه.

تواصل مع العميل بصفه مستمره:

عاده ما يترك العميل بعد إتمام الصفقه فتره دون متابعه، مما يضعف الروابط مع المنشأه. هذا الخطأ يقع فيه الكثير من البائعين. إتصل بالعميل على فترات وإعرض ما إستجد من منتجات أو خدمات، أو لمجرد إستطلاع مدى رضاه عن ما بعته له وإستفسر عن ما إذا كان هناك أى شكوى بإمكانك حلها فورا. هذا يُظهر إهتمامك به ويشعره إنه من أهم عملائك مما يرضيه ويسعده ويشجعه على إستمرار التعامل مع منشأتك. كما يظهر جوده خدمه ما بعد البيع لدى المنشأه فتطمئنه لتكرار الشراء من منشأتك.

علاقه شراكه وليست مجرد علاقه بيع:

إدرس خطط العميل المستقبليه من خلال تكرار مقابلاتك له. إحرص أن تكون منشأتك من ضمن هذه الخطه. مع نمو حجم العمل وتغير إحتياجات العميل، إسعى أن تتواجد بجانبه لتساعده وفى نفس الوقت

تلبى إحتياجاته مما يخلق نوع من الألفه، وبالتالى يطلب ما يحتاجه منك مباشره حتى لو لم تكن من إنتاج منشأتك.هذه الخدمات البسيطه تقوى العلاقه بين المنشأه والعميل، كما تقوى علاقتك بالتاجر الذى ستشترى منه ما يحتاجه العميل. هنا كسبت أيضا عميل جديد لأنه أيضا سيشترى منك عند الحاجه وتصبح علاقه تبادل تجاريه بدلا من علاقه منافسه.

إتباع هذه النصائح يمكن أن يكون لها تأثير مفيد على الإحتفاظ بالعميل وبالتالى زياده الأرباح للمنشأه. كما يجب عقد دورات تدريبيه للعاملين الجدد وإنعاش وتجديد معلومات العاملين القدامى.

أفهم شخصية عميلك:

عند التدريب على أصول البيع عاده ما نسأل لماذا تنجح وسيله مع عميل ولا تنجح مع آخر؟. الإجابه هى شخصية العميل هى التى تشكل كل الفرق. إن فن البيع هو فن التحريض على الشراء، وبما أنه كذلك فهو يعتمد على فهم شخصية العميل. إن من يتعامل مع مختلف الأشخاص لفترات طويله وبإنتظام، يعلموا إن لا شئ يفيد طول الوقت مع إختلاف الأفراد. لتكون فعالا فى التعامل مع الآخرين يجب أن تخاطب الشخصية المختلفه لكل فرد بطريقه مختلفه. عليك أن تفصل طريقه للبيع تناسب الشخصيات المختلفه للمشترين الذين تتعامل معهم. إن جزء مهم من عمل محترفى البيع هو تحديد نوع شخصية العميل ليتمكن من التعامل معها لأتمام عمليه البيع بنجاح.

نموذج الوجه فى التدريب على البيع

تفيد برامج التدريب على المبيعات فى توضيح الأنواع المختلفه للعملاء الذين قد تقابلهم فى مجال البيع. إن تحليل نموذج شخصية العميل

يستخدم مقياسين متقاطعين وهما إلى أى مدى تكون الشخصية عقلانيه وألى أى مدى هى عاطفيه. إتباع هذين المقياسين أظهرت أربعه أنواع أساسيه للشخصية التى توصف بنموذج الوجه. إنا معظم الأشخاص يستخدموا النوع الطبيعى للشخصية. ومع ذلك لا يمكن وصف شخصية بأنها حصريه لهذا الشخص، فإننا جميعا نستخدم الأنواع المختلفه للوجه من وقت لآخر حسب الظروف النفسيه التى نمر بها.

طبقا لذلك فقد نكون أحد الشخصيات الآتيه:

الشخصية الودودة:

هذا النوع عاطفى ومتجاوب، وعاده ينقاد وراء حاجه الآخرين وتوجهاتهم. قد تظن هذا النوع من الأشخاص سهل التعامل معهم. نعم فهو شخص ودود منفتح، إذا أين المشكله؟ الصعوبه فى التعامل معه هو أنه يريد إرضاء الجميع، ويوافق على أى شىء. هذا يؤجل إتخاذهم لقرار الشراء مما يصعب مهمه البائع فى إتمام البيع فى فتره زمنيه معقوله. إذا ماذا تفعل؟ عليك أن تفهم هذه الشخصية تماما. إبنى نوع من الموده معها كأساس للتعامل. إعمل على تقليل المؤثرات الخارجيه إلى الحد الأدنى. خاصه أذا كان هناك بعض الأشخاص معه مشاركين فى الموضوع. ركز على المميزات والفوائد، ولا تتعجله مهما طال الوقت فى المفاوضات. إن شعار هذه الشخصية هو " إجعلنى أشعر بالراحه تجاه السلعه أنا ومن فى صحبتى."

الشخصية التحليلية:

وتوصف هذه الشخصية بأنها غير عاطفيه وغير متجاوبه. هذه الشخصية حذره جدا مع البائعين. إنها لا ترى أى قيمه مضافه من

عمليه البيع. ولتتمكن من بيع أى شىء لهذه الشخصية عليك أن تعطى أكبر قدر من المعلومات ـ لذلك الإستعداد والدراسه هما سلاحك للبييع لهذه الشخصية. مثل الشخصية الودوده الشخصية التحليليه بطيئه فى إتخاذ قرار الشراء، إمنحها ما يكفى من الوقت للدراسه والتحليل كما تشاء. لا تستعجلها حتى لا تثير شكوكها. أعد نفسك لبعض التنازل فى عرضك الذى تقدمه.هذا العميل لا يعتبر أى شىء كامل ويبحث دائما عن الناقص فى العرض. تماسك وتعامل بهدوء وإعتمد على الحقائق المؤكده التى يمكنك إثباتها .قدم الأدله على ما تقول إذا أمكنك ذلك.

الشخصية الواثقه الغير عاطفيه: وتعرف أيضا بالآمرة:

هذه الشخصية تركز على الوقت والنتائج والأجراءات المتبعه فى إتمام عمليه البيع. هذه الشخصية تطلب الإستعداد الكامل للوصول إلى مرحله تنفيذ الصفقه. هذه الشخصية تنتظر أى خطأ أو تقصير وتعتبره ذنب لا يغتفر وترحل فى الحال دون شراء أو حتى إعتذار عن إضاعه وقت البائع. الوقت بالنسبه لها هو جوهر الموضوع. إذا لم ترى إن الإجتماع يحقق شئا تنهيه بسرعه وتلغى المقابله. يجب على البائع أن يركز على النتائج أولا ثم المنشأه. أى الربح أولا. المهم لهذه الشخصية الآمره أن يرى فى البائع إنعكاسا للمنشأه التى يمثلها. أى يجب أن يكون فى يده سلطه إتخاذ القرار دون الرجوع لمنشأته، فبالنسبه لهذه الشخصية هذا إهدار غير مقبول للوقت. أى إشاره لعدم تأكد البائع ستدفع بالمقابله لنهايتها وللأبد.

الشخصية المنبسطة:

وهى تعرف بأنها عاطفيه وحازمه وإجتماعيه وتحب أن تكون فى مركز الإهتمام. هذه الشخصية عاده ما تكون لطيفه فى التعامل مع

الآخرين، ولكنها تستهلك الكثير من وقت البائع. التفاصيل الكثيره تبعث على الملل بالنسبه لهذه الشخصية، لذلك إجعل العرض واضح ومختصر. هذه الشخصية تحب الإهتمام أكثر من الشخصيات الثلاثه السابقه، عليك أن تبقى على إتصال دائم معها من خلال التليفون أو البريد الإليكترونى أو الخطابات. ركز على الفوائد والمزايا للمنتج الذى تبيعه. جدد فى طريقه العرض والبيع حتى تثير إهتمامها. أى كانت الطريقة التى تتبعها إصبغها بلمسه موده وإظهر منتهى الحماس.

إن هذه الطريقة من التدريب التى تركز على وجه العميل وما يعكسه من شخصية العميل، تساعدك على معرفه كيف يفكر العميل مما يساعد البائع على إيجاد الطريقة المناسبه للبيع والتى يمكن أن تنجح مع البائع لتحقيق أكبر قدر من المبيعات.

العوامل المؤثرة فى عملية البيع:

تعد من أهم النقاط التى يجب مراعاتها عند ممارسة البيع، حيث إنه هناك العديد من العوامل التى تؤثر فى عملية البيع، وفى اختيارى للسوق وللسعر ولطريقة العرض..

١ ـ العوامل الجغرافية

مثل: (المناخ ـ المكان.........) حيث إنه من المنطقى مثلا أن أبيع ملابس الشتاء فى الشتاء وملابس البحر فى الإسكندرية

٢ ـ العوامل الاجتماعية

مثل: (التعليم ـ المستوى الاجتماعى ـ العادات والتقاليد ـ الوظيفة ـ الدخل...)، فنلاحظ مثلا وجود أنواع من السلع والمنتجات غير شهيرة

الماركة فى القرى، لأن المستهلك لن يطلب ماركة معينة بل سيطلب (شاى ـ عصير......) ولن يهم الاسم التجارى.

٣ـ العوامل النفسية

مثل: (الأهواء ـ التفضيلات ـ الاهتمامات......)، فمن الطبيعى أن أبيع مثلا جهازتدريب رياضى داخل أحد الأندية، ولكن يجب ألا يقف ذلك التفكير كعائق أمام الابتكار فى الوصول للعميل غير المتوقع، ويجب أن نعلم جيدًا أن الأهواء والتفضيلات من الممكن اللعب عليها، فما هو مفضل اليوم قد يكون غير مفضل غدًا والعكس.

٤ ـ العوامل السكانية

مثل: (الحالة الاجتماعية ـ النوع ـ المرحلة العمرية.....)، مثل الاهتمام ببيع معجون أسنان بطعم الشيكولاتة للأطفال، ومعجون لتبييض الأسنان للشباب، ومعجون لحماية الأسنان من التسوس للكبار، وأنا أركز لكل فئه على هدفها.

تمرين عملى:

اذكر أمثلة إضافية توضح أهمية مراعاة العوامل التالية فى عملية البيع:

العوامل الجغرافية

....

....

العوامل الاجتماعية

....

....

العوامل النفسية

....

....

العوامل السكانية

....

....

أسس العرض على العملاء:

أحيانا يكون عرض المنتج أمام مجموعة من العملاء، ومن خلال Presentation لذلك فكان لزاما علينا معرفة: أسس العرض الـ Presentation على مجموعة عملاء

أولا: التحدث والتعايش مع مستوى العميل

فمن يعرض منتجا لزوجين فى بداية زواجهما، سيستخدم طريقة غير تلك التى يستخدمها فى عرض نفس المنتج لزوجين مسنين. مع أنه قد يعرض نفس الميزات، إلا أنه يتعرض لها من زاوية تناسب المعروضة لهم.

ثانيا: لابد لك من التحكم فى سرعة كلامك مع الأشخاص الذين تعرض لهم سلعتك

فإن هذا مما يكون له كبير تأثير فى استيعابهم لما تعرضه عليهم واستجابتهم النفسية تجاهه. ودون تفصيل فى هذا الجانب فإنه سوف يتطور لديك حسا وملكة جيدة تجاه الصواب فى ضبط هذا الأمر بقليل من الممارسة.

ثالثا: اجعل العميل يتقمص شخصية المالك المستخدم للمنتج

انتبه فإن هذا أمر فى غاية من الأهمية، لا تقل للعميل: " لو اشتريت هذا المنتج فسيفيدك فى كذا وكذا، بل قل له: " منتجك هذا يفيدك فى كذا وكذا "ولا تقل لمن تعرض عليه استعمالك فى الوظيفة: " لو قبلتنى فيمكننى أن أعمل لك كذا وكذا " . بل قل له: " أنا أعمل لك كذا وكذا " فإنك لو ملكت المشترى المنتج من خلال التصور الذهنى، فإن هذا يقربه من حقيقة منتجك المفيد، ويساعده فى اتخاذ القرار بالشراء. يمكنك أن تطلق على هذا الأمر: (البيع الافتراضى).

رابعا: استخدام لغة الجسد

فهى وسيلة قوية فى إيصال كلمات ابلغ فى تأديتها من خلالها ما اريد ان اوصله بلغة اللسان. وهى فن معروف وفيه كتب مؤلفة كثيرة بالإضافة إلى مواقع الانترنت التى بها الكثير عن هذا الفن، لابد من اقتناء كتاب جيد منها والاستفادة منه.. وبمناسبة التعرض للغة الجسد، فمن المناسب تناول بعض صورالإيماءات الإيجابية التى تعمل على توسيع مساحة الإقناع لدى العملاء:

- اجلس بجوار من تحاول إقناعه فأنت معه ولست ضده.

استخدم قلما ومؤشرا لجذب الانتباه، وبتوقيت مناسب للمساعدة فى شرح أشرطة الفيديو، فهذا دأب الناجحين الذين يقدمون لنا عروضا سحرية، فهم قادرون على جذب انتباهنا إلى أو بعيدا عما يرغبون فيه.

- استخدم إيماءات اليد المفتوحة والاتصال بالعين.

فاليد المفتوحة والاتصال بالعين تعنى أنك ليس لديك ما تخفيه.

نصائح تنبه إليها خلال ممارسة عرضك:

اكتشف صاحب القرار من خلال عرضك وركز عليه.

واكتشاف صاحب النفوذ ليس بالأمر المعقد بل يحتاج فقط منك بعض تركيز فيما يدور أمامك من تخاطب ؛ فالشخص صاحب النفوذ يمكنك أن تعرفه من خلال طريقة تحاور المحيطين به. وقد تعرفه من مكانه، فهو غالبا ما يجلس فى مكان ظاهر فى المقدمة ليمكنه مراقبة عرض المنتج الذى قد يقرر شراءه. وقد يجلس بجوار باب القاعة ليمكنه الخروج فور ورود أى إزعاجات كمحادثات هاتفية طارئة أو تلقى رسالة مهمة، أو ليسهل عليه الخروج سريعا بعد انتهاء العرض وصحيح أنهم قد يجلسون دون فضول فى الصفوف الخلفية، إلا أنك بقليل من مراقبة لغة الجسد والبحث عن الرجل موطن الاهتمام يمكنك التعرف على ذلك الشخص

حاول قدر المستطاع تأدية العرض بصورة سريعة، بمعنى أن تضغط جوهر ما تود إيصاله فى مدة قليلة لا تزيد عن ١٧ دقيقة، فإننا فى عالم اليوم صار القليل جدا من الناس هم الذين لديهم القدرة على التركيز لفترات طويلة، فيتعجلون طرح الاهتمام بما يعرض بصورة سريعة.

لو جعلت فى برنامجك فترة استراحة، أو كانت فترة استراحة غير مبرمجة، فقدم خلالها موجزا سريعا لما سبق من نقاط قمت بشرحها. هذا الموجز هو عبارة عن تركيز على النقاط الرئيسية التى قمت بتغطيتها، فقد أثبتت الدراسات أن أى تشويش يحدث خلال المحاضرة أو العرض سوف يحتاج الشخص معه إلى ١٠ دقائق للعودة إلى نفس مستوى التركيز الذى كان قبل التشويش.

كن متحكما فى العرض، فاحذر أن يقع عملاؤك على ما لا ترغب أن يقعوا عليه قبل الاستعداد الكامل له، فإن ذلك يضعف صورة المنتج، وأنت تريد أن تجعله نجما فى أين المشترين.

اهتم بالوسائل البصرية، فمعظم الناس تتعلم وتفهم بشكل أفضل من خلال إشراك عدة حواس.

والعرض البصرى يتضمن ثلاثة عناصر:

- من نحن (تاريخ الشركة - قصصها ذات المصداقية)
- إنجازات الشركة (مع التركيز على المنتج المتميز)
- ما الذى تعرضه الشركة للعملاء.

وهذا هو الجزء الذى يهم العميل، فهنا يبرز سؤاله: ماذا عندك لى؟

إذا تعذر العرض البصرى لهذه العناصر الثلاثة، فأدرجها فى عرضك الشفهى.

أشرك كل الحواس فى عملية العرض، فكلما كثر عدد الحواس كلما كان أفضل فى تعايش المنتج.

عليك بالبيان العملى.

فالبيان العملى أنت تبيع، وبدون البيان العملى أنت تعرض فقط. فلو قمت مثلا باستعراض ماكينة تصوير دون إشراك عملى للحضور فأنت تعرض فقط ولا تبيع.

كن على استعداد لكل شىء قبل العرض. تأكد من مفاتيح الكهرباء، تأكد من نظافة وترتيب الوسائل البصرية المساعدة. اختبر كل شىء قبل البدء.

وأخيرا، لمحة فنية: لابد وأن يشعر العميل أن هذا العرض قد أعد له خصيصا، فما من أحد يحب أن يستمع لعرض عام من شخص ما وهو يعلم أن هذا العرض قد تم بحذافيره من قبل للكثير غيره. حاول دائما بذل جهود إضافية لجعل مادة العرض حسب طلب العميل الذى تعرض عليه. فهذا مهم جدًا.

كيف تروّج نفسك وقدراتك؟

تُعَدُّ طريقة كتابة السيرته الذاتية أول خطوة يخطوها الطالب نحو الوظيفة، وتُعَد المقابلة الشخصية هى الخطوة الثانية.

إن هدف كل خطوة فى عملية البحث عن وظيفة ـ بعدكتابة السيرة الذاتية ـ هو الوصول إلى جلسةٍ مقابلة التوظيف التى تُتيح للطالب فرصةَ تقديم نفسهِ لصاحب العمل، وتعلُّمه المزيد عن هذا العمل.

فكيفَ إذاً تجرى مقابلة شخصية ناجحة؟

أنـوا المقابــلات

١ ـ المقابلة وجها لوجه وهى الطريقة التقليدية المتداولة. هذه الطريقة أسهل أنواع المقابلات وليس عليك سوى التحكم فى حديثك، وردود أفعالك إزاء الأسئلة المختلفة، ولوكان لديك عدة مقابلات فى نفس اليوم فحاول الاسترخاء بين كل مقابلة والأخرى، وذلك باستنشاق قدر من الهواء أو شرب فنجان من القهوة. ولكن يجب أن تحاول أن تَظهرَ بنفس القدر من الثبات والثقة والصراحة أمام الممتحِنين المختلفين لأنه سيتم تقييمك من قبلهم جميعاً.

٢ ـ المقابلة الجماعية (مقابلة مجموعة من المتقدمين للوظيفة معاً). يُعَد هذا من أصعب أنواع المقابلات لأنه يجدر بك أن تراقب ما تقوله

وما يقوله الآخرون أيضاً، وغالباً ما يكون المتقدمون للوظيفة متساوين من ناحية الخبرة والمؤهلات، ولكن طريقة إجراء المقابلة هى الذى تحدّد من سيتم اختياره للعمل.

ومن الأفضل فى هذه الحالة أن تفعل مايلى:

- اختيار مقعد فى منتصف المكان.
- الإجابة عن الأسئلة بوضوح وثبات.
- عدم مقاطعة باقى المتقدمين إلا فى حالة أن يقدم أحدهم معلومة خاطئة.
- لا تنتقد باقى المشاركين.
- حاول ألا تكون أول من يبدأ فى السؤال عن المرتّب.
- لا تحتكر الحديث، أعطِ فرصة الحديث للآخرين أيضاً.
- فى النهاية لا تنسَ أن تحيّى باقى المشاركين بعد تحية لجنة التحكيم.

٣ ـ المقابلة الهاتفية (المقابلة عن طريق الهاتف)

وهذا هو أسوأ الاحتمالات لأنه من الصعب التحكم فيهى، فحاول بشتى الطرق أن يكون هناك مقابلة شخصية أما إذا لم تتمكن من إجرائها فعلى الأقل حاول أن تفعل مايلى:

- تكون بشوشاً فى أثناء الحديث (فرغم أن الحديث هاتفياً إلا أن الطرف الآخر سيشعر ببشاشتك).
- حاول أن تعرف إذا كان الطرف الآخر أمامه سيرتك الذاتية فى أثناء حديثكما، فهذا دليل على جدية الحوار.

- لا ترفع صوتك وأنتَ تتحدّث، وإلا ستعطى ذلك انطباعاً سيئاً عنك مما يقلل من فرص حصولك على العمل.

فى النهاية يجب أن تعلم أن المقابلة الشخصية مفيدة لأنها تعطيك الفرصة لمقابلة صُنّاع القرار فى الشركة، وبما أنهم اختاروك لإجراء المقابلة فهذا مؤشر على أن سيرتك الذاتية مقنعة، وحتى إذا لم يتم تعيينك فغالباً ماتحتفظ الشركةُ بالسيرة الذاتية لفرص عمل أخرى، أو قد يرسلونها إلى شركات أخرى.

٤ - لجنة فحص المتقدمين (لجنة التوظيف): إذا كنت خجولاً فبالطبع ستشعر بعدم الاطمئنان عند إجراء هذا النوع من المقابلة، ولكن حاول أن تفكر بإيجابية فهى مجرد مقابلة شخصية عادية وكأنك أمام شخص واحد فقط، ولكن بالطبع يجب أن تحاول أن توجّه حديثك إلى كل أعضاء لجنة التحكيم بنسب متقاربة، فلا تتحدث مع واحد فقط وتتجاهل الباقين، وإذا تلاحقت الأسئلة فلا تتردد فى أن تطلب إعادة آخر سؤال حتى تستطيع تقديم الإجابة المناسبة. فى النهاية يجب اتباع قواعد الاتيكيت عند تحية أعضاء لجنة التحكيم فتبدأ بتحية السيدات أولا ثم الرجال الأكبر سناً وهكذا.

كيفَ تستعدُّ للمقابلة:

١ - اهتم بمظهركَ الخارجى، واختار الملابس المناسبة، وطريقة ارتدائها بحيث تكون بسيطة، وابتعد عن التكلّف والتصنع، والإسراف، والبهرجة، والتأنق الزائد، والصيحات المبالغ فيها، وكلما اقترب نمط الزى مما يرتديه العاملون فى الجهة التى ستُعقد فيها المقابلة كان ذلك أفضل، واحرص على الأناقة عموماً بحيث يتوجب عليك أن ترتدى ثياباً

أفضل قليلاً من تلك التى تستخدمها يومياً، وليس من الضرورى أن تكون ملابسك جديدة أو بحسب الموضة لكن نظيفة ومرتبة.

والمظهر العام للشخص لا يعتمد فقط على ما يرتديه، فالنظافة، وتمشيط الشعر، وتقليم الأظافر لا تقل أهمية عن كل ما سبق.

إن المظهر العام يلعب دورا كبيراً فى التأثير على الشخص الذى يُجرى لك المقابلة.

٢ ـ من المهم أن يصل المتقدم للوظيفة فى الموعد المحدد للمقابلة وهو فى حالة نفسية جيدة وبعيدة عن القلق والاضطراب، لذا يفضل أن يقوم باستطلاع مسبق لمكان إجراء المقابلة، وكيفية الوصول للمكان حتى لا يحدث احتمال بوجود خطأ فى العنوان أو سوء تقدير للوقت اللازم للوصول إليه. ويُنصح فى هذا الصدد بالوصول قبل موعد المقابلة بوقت كاف إلى مكان قريب من الموقع المنشود وتمضية الوقت المتبقى فى التجول للاسترخاء أوتناول بعض المرطبات.

٣ ـ الانطباعات الأولى التى تتشكل فى بداية المقابلة الشخصية كثيراً ما تستمر، لذا يجب على المتقدم للوظيفة أن يدخل لغرفة المقابلة بخطوات واثقة وقامته ممدودة وأن تكون قبضة يده عند المصافحة قوية وتوحى بالثقة والتفاؤل، ولا مانع من أن يبدأ المتقدم بالحديث ببعض عبارات المجاملة "غير المصطنعة" حول الشركة، أوالقاعة الموجود فيها، أو شىء من هذا القبيل مما قد يشيع جواً من الألفة فى المكان.

٤ ـ يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثَّه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله،وفى حال اختلاف وجهات النظر حول موضوع ما ألايسعى لإثبات وجهة نظره بجميع الوسائل، وكأنه فى

مناظرة، وعليه إبداء رأيه بلباقة ثم محاولة الانتقال إلى موضوع آخر. وكثيراً من المقابلات الشخصية لم تُثمِر فرصةَ العمل المرجوة، لأن المتقدم ترك الانطباع بأنه عنيد أو شديد التشبث برأيه.

٥ ـ كما أن الإنصات فضيلة فإن على المتقدم للوظيفة أن يطرح أسئلةً، أواستفسارات تنمُّ عن حرصه على الإحاطة بالمعلومات اللازمة عن الجهة التى يسعى للالتحاق بها، وعن فرصة العمل موضوع المقابلة، وهنا يظهر الإعداد الجيد للمقابلة، وللأسف فإن غالبية المتقدمين وبخاصةٍ حديثى التخرج يتعاملون مع المقابلة الشخصية وكأنها تحقيق فى أحد أقسام الشرطة، وبالتالى لا يتكلمون إلا عند توجيه سؤال إليهم ويتحرّقون شوقاً لإنهاء المقابلة.

٦ ـ اجمع أكبر قدر من المعلومات عن صاحب العمل، وعن الشركة وعن أهدافها وتحديداً عن الوظيفة المتقدم إليها. ويُستحسن التعرف على اسم الشخص أوالأشخاص الذين يقومون بإدارة المقابلة. ولهذا يجب الإعداد للمقابلة الشخصية بمعرفة كل ما يمكن عن الجهة التى دعته للمقابلة، ومن ثم ينبغى التعرف على أنشطتها ومنتجاتها أو خدماتها إضافة إلى ما تيسر عن تاريخها. ويُفضل لو قام المتقدم للوظيفة بالدخول إلى موقع الإنترنت الخاص بهذه الجهة إن وجد. لذلك يُحَبّذُ أن يقوم المتقدم للوظيفة بالحصول على بيانات الجهة التى ستُجرى له المقابلة والسوق أو القطاع الخاص الذى تنتمى إليه بشكل عام. فهذه المعلومات توفّر ذخيرة كافية للمتقدم للوظيفة، لكى يتمكن من خلالها إظهار اهتمامه الجدّى بالشركة أو المؤسسة التى يسعى للالتحاق بها، كما إنها تبرز نضجه وإحاطته بالأمور ووعيه العام بالتكنولوجيات والبرامج التى يسعى صاحب العمل لإلحاقه بها، وتهيئ

تلك المعلومات أيضاً للطالب إمكانية إطالة فترة المقابلة الشخصية فى موضوعات تقع فى دائرة اهتمام الطرف الآخر، مما يقوّى - لاشعورياً - من العلاقة بين طرفى المقابلة، وهو ما يمكن ترجمته بفرصٍ أفضل عند مقارنة الشخص المعنى بباقى المتقدمين لوظيفة ما.

٧ - اجمع نسخاً نظيفةً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية، وشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق.

٨ - رتِّب أفكارَك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.

٩ - كنْ مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتِك للعمل، والأجوبةِ عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة فى البيت.

١٠ - حدد الأسئلة التى تريد طرحَها فى أثناء المقابلة (طبيعة العمل، ساعات العمل، الراتب، الحوافز....

١١ - إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.

١٢ - النوم يُريح الذهن، لذا عليك أن تنام فى الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛ لأن هذا سينعكس إيجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

١٣ - يوم المقابلة: احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.

الأسئلة الأكثر شيوعاً فى المقابلات، وأبرز الإجابات المفترضة عنها:

عادة ما تتضمّنُ أنواع الأسئلة التى تُطرح على المتقدّم من قبل أصحاب العمل:

- أسئلةً شخصية

- أسئلة تخصصية.

- أسئلة عن الخبرات العملية.

- أسئلة عن الرغبات والميول المهنية.

وفيما يلى أعرض أمامكم أبرزها:

١ - ما سبب رغبتك فى العمل فى هذه الشركة؟ يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التى كونتها من المعلومات التى جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل فى أمور أحبّها.

٢ - لماذا تركتَ عمَلَك السابق؟ دائماً يبحث من يُجرى المقابلة عن أى صفات سيئة أو نواحى نقص لدى المتقدم للوظيفة ؛ فعليك توخّى الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً إيجابياً عنها. اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق. قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله. على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد. لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ - ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التى استخدمتها فى عملك السابق. أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها. تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم. كم بقيت هناك، والترقيات التى حصلت عليها.

٤ ـ أى نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أى نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

٥ ـ كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟ صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هى الأعمال التطوعية التى قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات. وكل ذلك باختصار.

٦ ـ حدثنى عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقى، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شىء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

٧ ـ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟ أكد على أنك تتطلع لشىء جديد، مختلف وحيوى، وأنه بإمكانك تلقّى التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨ ـ ما الذى يجعل الموظف ناجحاً فى عمله؟ صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين. يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

٩ ـ ما الذى تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهنى، وبناء على المعلومات التى جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالى عليك التحدث عن طموحاتك فى الانضمام إلى الأقسام الواعدة فى

الشركة. بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

١٠ ـ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١١ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالى جداً قد يُخرِجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً. حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب فى جهة العمل قبل حضور المقابلة.

١٢ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.

إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٣ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟ لتكن إجابتك: "فى أسرع وقت ممكن"! لاتضع أى عقبات فى الطريق.

١٤ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغى أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما.ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.

إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ ـ ما أصعب موقف واجهته فى حياتك العملية؟ ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفِك فى مثل هذه المواقف ؛ لذا يجب أن تروى لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف فى حلِّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

١٦ ـ هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعى، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفردا أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكننى أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

١٧ ـ هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة. جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة. وهذه بعض الأمثلة:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولى المباشر؟
- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملى الأول؟

- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟

إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة فى نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات، وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل فى حين أن الأفضل أن يُبدى المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولى مسؤوليات أكبر والترقى وهكذا.

أسئلة أخرى متوقعة فى أثناء المقابلة:

١ - ما هى الأهداف التى تُريدُ تحقيقها فى حياتك المهنية؟ وما الأهداف التى نجحت فى تحقيقها؟

٢ - لماذا اخترت العمل فى هذا المجال تحديدا؟

٣ - كيف تقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن تعطى مثالاً لنجاح أحرزته؟

٤ - هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟

٥ - كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟

٦ - أعط مثالاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.

٧ - ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨ - ما هو متوسط المرتب الذى تتوقعه؟

٩ - أعطِ مثالاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً، وما كانت نتائجه؟

١٠ - ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له فى عملك من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١ ـ كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟

١٢ ـ ما هو التحدى الذى واجهته فى عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣ ـ ما هى صفات المدير الناجح؟

أخطاء شائعة فى المقابلة:

أمور يجب أن تتجنبها فى أثناء المقابلة الشخصية:

١ ـ طريقة تصفيف الشعر بحيث لا يكون هناك مبالغة فى الطول أو القصر.

٢ ـ تنظيف الأسنان حتى تكون رائحة النفس طيبة فى أثناء الكلام.

٣ ـ تقليم الأظافر.

٤ ـ عدم الذهاب إلى المقابلة وعلى اليد أو الذراع آثار لوشمٍ معيّن.

٥ ـ الإجابة السريعة عن السؤال دون ترك وقت للتفكير قبل الإجابة. وهذه النقطة تدخل ضمن عدم الإضغاء الجيد للسؤال.

٦ ـ الكلام بصوت منخفض بحيث لايسمعك من تتحدّث معه، أو الكلام بصوت مرتفع، وكن واثقاً من نفسك، ولكن أحذر من الثقة الزائدة فقد يتم فهمها على أنها عدوانية.

٧ ـ الخروج عن موضوع السؤال إلى موضوع آخر.

٨ ـ الإسهاب، والدخول فى تفاصيل غير لازمة لايتطلبها السؤال.

٩ ـ الارتباك وعدم الثقة بالنفس. فلابد من أن تتعامل بثقة مع المواقف التى ستصادفك فى أثناء المقابلة.

١٠ ـ الظهور بمظهر اليائس الذى يقبل أية وظيفة ستعرض عليه.

١١ ـ مضغ الحلوى أو اللبان.

١٢ ـ التدخين، ولو عَرضَ عليك المسؤول عن المقابلة سيجارةً ارفضها بأدب.

١٣ ـ إصدار إشارات أو إيماءات مربكة أو مثيرة للانتباه.

١٤ ـ وضع ساق على ساق والاسترخاء بطريقة ممثيرة للاستهجان.

١٥ ـ الجلوس قبل السماح لك بذلك.

١٦ ـ النظر أو التفتيش فى الأوراق الموجودة على الطاولة.

١٧ ـ ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أى مكالمات.

١٨ ـ لا تمزح أو تخفف الدم، ولا تُلقِ بالنكات فى أثناء إجراء المقابلة.

النصائح الضرورية التى لا غنى عنها قبل المقابلة وأثناءها:

١ ـ النوم جيداً فى الليلة التى تسبق المقابلة، وتناول طعام الإفطار قبل الذهاب للمقابلة.

٢ ـ خطط للوصول مبكراً إلى مكان إجراء المقابلة، فلا يمكن قبول أى عذر للتأخير، وإذا حدث أمر ما أدى إلى تأخيرك فيجب الاتصال فوراً للاعتذار.

٣ ـ احضِرْ معك نسخاً إضافية من سيرتك الذاتية فقد تحتاج إليها.

٤ ـ انظر فى عين محدّثك حتى تُشعره بثقتك بنفسك.

٥ ـ لا تكذب، وأجب عن الأسئلة بوضوح ولا داعى للتفاصيل غير اللازمة.

٦ ـ ابرز إنجازاتك السابقة، ولا تعط أى انطباع سلبى عنك.

٧ ـ لا تجب عن الأسئلة بنعم ولا فقط، وحاول أن توضح مواهبك وقدراتك مع إعطاء بعض الأمثلة للدلالة عليها.

٨ ـ لا تتعرض لأى مشكلة شخصية تخصك.

٩ ـ تذكر أن المقابلة الشخصية هى فرصة لك أنت أيضاً لتقييم الشركة والعاملين بها.

١٠ ـ وضّح ما يمكن أن تقدمه للشركة بدلاً من السؤال عما يمكن أن تقدمه هى لك.

١١ ـ عند نهاية المقابلة الشخصية على المتقدم للوظيفة صافح القائم بالمقابلة، وأبتسم، وأنظر إليه مباشرة، وأشكره على ما أتاحه له من فرصته، كما أنه لامانع من السؤال عن التاريخ الذى يتوقع فيه معرفة نتيجة المقابلة، حيث إنه فى أغلب الأحيان تقابلُ الجهة الراغبة فى التوظيف عدداً من المتقدمين قبل اتخاذ قرارِها بشأن مَن سيقع عليه الاختيار، ويهمل ٩٩ ٪ منهم. ومن الضرورى إرسال خطاب شكر فى اليوم التالى للجنة التى أجرت المقابلة يعبر المتقدّم للوظيفة من خلاله عن امتنانه للمقابلة وازدياد تطلعه للالتحاق بالشركة أو المؤسسة بعد ما سمعه عن أعمالها وخططها خلال المقابلة، ويساعد هذا الخطاب فى التذكير بشخص المتقدم، كما أنه يبرز دماثة خلقه ودرايته بآداب التعامل المهنى خاصة أن المتقدمين الذين ينافسونه على الوظيفة كُثُر.

ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

إن مظهرك ـ فى أثناء إجراء مقابلة العمل ـ الذى يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات الوجه المختلفة هو الذى يحدد كيفية

حكم الآخرين عليك للوهلة الأولى ؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل. ومن أهم العوامل التى تؤثر فى رأى مسؤول التوظيف هو ما ترتديه. فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة. ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسى لاختيارك من ضمن باقى المتقدمين. فكيف تعطى انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟

بعض النصائح التى تُقدَم عادة فى هذا المجال:

إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هى (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه).

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً فى أناقتك إذا ماذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة، وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل فى بنك استثمارى أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية.

فكيف تستطيع معرفة ما هى الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية فى شركة معينة؟ بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك.

ارتدِ ملابس تلائمك، فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة، فإذا كانت لاتناسبك فلا ترتديها.

ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية. ويكون ذلك على النحو التالى:

- يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً، فهى مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية، فإن ارتديتها فستعطى انطباعاً سيئاً يتمثّل فى أنك غير معتاد على ارتداء البدل، أو أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة.

- ارتدِ قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة، ويكون لونُه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً.

- اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، مثل: الأصفر والوردى. ويجب أن تربطها بشكل صحيح أى تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً.

- يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض)، وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد.

ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء.

- لا تذهب أبداً إلى مقابلة، وأنتَ ترتدى بنطلون (جينز) أو (تى شيرت) أو (حذاء رياضياً) أو (صندل).

وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحدد فقط بناءً على ما ترتديه، ولكن يؤثر فيه أيضاً طريقة تصفيف الشعر (وحلاقة الذقن بالنسبة للرجال)

بالإضافة إلى رائحة الجسم، فإن رائحة العرق أو رائحة العطر المبالغ فيه كل منهما يعطى انطباعاً سيئاً، وكذلك كيفية تصرفك ؛ أى كيف تمشى، كيف تجلس، كيف تتكلم، كيف تصافح. فكل هذا يعطى انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك، لذلك فعندماً تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً.

احترف تحقيق أحلامك

لماذا تفشل فى تحقيق الهدف

كثير من الأشخاص يشكون دائما من فشلهم فى تحقيق الأهداف التى يحددونها لحياتهم. إنك أيضا قد تجد سبب أو إثنين مما ذكرتهم فى هذا المقال تنطبق عليك. إذا كان ذلك حقيقى، لا تيأس ستجد بعض الأسئله بعد كل سبب نطرحه حاول الإجابه عليها لتتعرف على ما يعوقك. عند قراءتك للآتى كن أمينا مع نفسك ولكن دون مبالغه فى قسوتك على نفسك. خذ وقتك وفكر قبل أن تجيب.

السبب الأول: الفرد لا يتخذ أى قرار:

هذا يبدو واضحا. لا تجلس مكانك متجمدا. عليك إتخاذ الإجراءات اللازمه لتحقيق الهدف من أجل أن تتقدم ولو خطوه واحده نحوه. لن تصدق عدد الأشخاص الذين تكلمت معهم وإكتشفت إنهم لم يفعلوا أى شىء فى إنتظار أن يحقق لهم الله ما يتمنوه دون بذل أى جهد من ناحيتهم. إن الله يساعد من يساعد نفسه لتغيير هذا الوضع. إذا كنت لا تعرف ماذا تفعل إسأل من يعرف، إبحث، إقرأ..إلخ.

كن أمينا وقل أنك تكاسلت وتحججت بإنتظار ما سترسله لك السماء ولم تفعل أى شىء.

أجب عن الأسئلة الآتية:

- ما الذى تريد عمله الآن؟
- ما هو الإجراء الذى عليك عمله لتصل لهدفك؟
- أى الإجراءات أكثر إلهاما لك؟
- هل الإجراء الذى أفكر فيه سيفيدنى فى تحقيق الهدف؟
- هل أنت ممن يبتكروا الأفكار ولا يفعل أى شىء لتحقيقها؟

النصيحه هنا هى خذ الفكره التى تفيدك فى تحقيق هدفك وقم بتنفيذها دون تكاسل أو إنتظار معجزه لن تحدث.

السبب الثانى: يشعر الفرد بالخوف:

قد يخاف الفرد من الفشل أو النجاح، وأحيانا من الإثنين معا. عاده عندما تخاف من العمل على تحقيق الهدف يكون السبب عدم فهم ما الذى نعنيه بأننا نرغب فى محاوله تحقيق الهدف ولكننا نخشى من الفشل أو النجاح فلا نفعل شىء فى هذا الإتجاه. هذا الموقف يكون أساسه للأسف القصص التى سمعناها من بعض الكسالى، أو بعض الأكاذيب التى صدقناها من بعض الفاشلين.

الحل هنا هو أن تكون أمينا مع الواقع وتواجه نفسك وتبحث داخلك عن ما يخيفك.

إسأل نفسك الأسئله الآتيه وأجب عليها:

- ما هو المخيف فى أن يتحقق هذا الهدف؟
- ما هو المخيف فى الغمل على تحقيقه ولم نحقق شىء؟
- ما الذى أخاف منه فى الحقيقه؟
- هل هذا هو سبب خوفك؟

- ما الحقيقه وراء موقفك هذا؟

- هل أنا فعلا أريد هذا الهدف؟

السبب الثالث: برنامج داخلى سىء لترتيب الأمور:

فكر فى نفسك وكأنك كومبيوتر - ما تُدخله فيه من معلومات يؤثر على ما يخرج من بيانات. كل هذه الأشياء التى تدخلها رأسك من أفكار وكلمات وخيال تؤثر على النتائج الإيجابيه التى تحتاجها لتتقدم فى طريق تحقيق الهدف. بمجرد ما بدأت التفكير ساعد نفسك بهذه الأسئله:

- ما هى الأفكار التى أدخلتها؟

- ما هو الحوار الدائر فى رأسك؟

- ما الذى تتخيل إنه سيحدث؟

النصيحه هنا أحسن إختيار ما تدخله رأسك، لتحصل على أفضل النتائج.

الأسئله الآتيه ستحث الآليه الإيجابيه داخلك على العمل:

- إذا تحقق هذا الهدف ماذا سيكون عليه شعورى؟

- ما الذى سيتغير فى حياتى؟

- ما شعورى وأنا أتخذ خطوات تنفيذيه عمليه لتحقيق الهدف؟

- ما شعورى وأنا أرى النتائج تظهر وبمجهودى أنا؟

السبب الرابع: بيئه الفرد غير مشجعه على النجاح:

لقد تعلمنا من الصغر أن يكون لدينا قوه إراده لنحقق ما نريده أو نتمناه ويشجعنا على ذلك البيئه المحيطه بنا. بالرغم من أن هذا

يشجعنا على المدى القصير إلا إننا بعذ فتره يفتر هذا الحماس ونتوقف عن عمل اى شىء.

أسأل نفسك الأسئلة الآتية:

- ما هى العوائق الموجودة فى بيئتى تمنعنى من تحقيق الهدف؟
- كيف تزيل هذه العوائق من محيطك؟
- ما الذى عليك عمله ليذكرك بالتقدم كلما وقفت؟
- أنظر حولك وإسأل هل هؤلاء الأصدقاء والبعض ممن حولى من العائله يحثوا على النجاح فى تحقيق الهدف؟
- كيف أعيد بناء بيئه صالحه لتحقيق الهدف ونجاحه وتغيير مايحبطنى من أصدقاء ومعارف وبعض أفراد عائلتى؟

النصيحه هنا أن تفكر فى إعاده تشكيل البيئه التى أنت فيها وتحسن إنتقاء دائرتك المقربه حتى تتشجع وتحقق أهدافك.

السبب الخامس: الإنسان ييأس بسهوله وسرعه:

الحقيقه هى إننا ننهزم بسرعه ونيأس ونشعر بالعجز ونتوقف عن التقدم. إننا نترك العقبات تتحول إلى حواجزبيننا وبين تحقيق الهدف بدلا من إستخدامها كدافع للعمل والإجتهاد لنتخلص منها ونستفيد من الدروس المستخلصه منها.

إسأل نفسك الأسئله الآتيه:

- هل يمكن إن يكمن النجاح فى هذه العقبات؟
- إلى أى مدى يهمنى هذا الهدف؟

- إذا كانت هذه العقبات لا تستطيع التغلب عليها لا تصدم رأسك بالحائط. بل فكر، ماهى الأعمال التى يجب أن أقوم بها لأزيل هذه العقبات أو أستفيد منها فى خلق النجاح فى تحقيق الهدف؟

- هل يمكننى أن أعدل البرنامج داخل رأسى ليناسب الموقف حتى أتمكن من تحقيق الهدف وأنجح فى ذلك؟

إذا سألت نفسك هذه الأسئلة بالتأكيد ستخرج من السلبية وتتجه نحو الإيجابية وتعمل على تحقيق الهدف.

■ ■ ■

10

قواعد شفرة النجاح

١ ـ قانون السبب والنتيجة:

ـ كل شىء يحدث بسبب. فلكل سبب تأثير ولكل أثر سبب أو عدة أسباب. وسواء كنت تعلمها أم لا، فلا شىء يقع مصادفة.

ـ باستطاعتك أن تحصل على كل ما ترجوه فى الحياة إذا حددت أولا ماهيته بالضبط ثم قمت بنفس الأشياء التى قام بها الآخرون لتحقيق نفس النتيجة.

٢ ـ قانون العقل:

ـ إن السببية أمر يتعلق بالفكر بكل ما تحمل الكلمة من معانى. فأفكارك تصبح واقعك، ولأن أفكارك إبداعية فإنك تصبح ما تفكر فيه معظم الوقت.

ـ فكر باستمرار فى الأشياء التى ترغب فيها حقا ولا تفكر فيما لا ترغب فيه.

٣ ـ قانون التكافؤ العقلى:

? العالم من حولك هو المكافئ المادى للعالم الموجود بداخلك، ووظيفتك الرئيسية فى الحياة أن تخلق داخل عقلك المكافئ الذهنى للحياة التى تريد أن تحياها.

- تخيل حياتك المثالية من كافة الجوانب واحتفظ بهذا الخيال إلى أن يتحقق من حولك.

٤ ـ قانون التناظر:

- إن حياتك الخارجية انعكاس لحياتك الداخلية وثمة تناظر مباشر بين أسلوب تفكيرك وشعورك بالداخل وأسلوب تصرفك واكتسابك للخبرات بالخارج.

- وما علاقاتك وصحتك وثروتك ومركزك الاجتماعى إلا صور ذهنية تعكس عالمك الداخلى.

٥ ـ قانون الإيمان:

- أيا كان ما تؤمن به من صميم وجدانك فإنه يتحول إلى واقعك، فأنت لا تؤمن بما تراه بل ترى ما اخترت بالفعل أن تؤمن به.

- تعرف على المعتقدات التى تحد من انطلاقك وتقيد حركتك ثم تخلص منها.

٦ ـ قانون القيم:

- إنك تتصرف دائما على نحو منسجم مع قيمك ومعتقداتك المتأصلة فى صميم وجدانك. وما تقوله وتفعله والخيارات التى تقوم بها - خاصة تحت تأثير التوتر العصبى - تشكل تعبيرا دقيقا عما تقدره وتعتز به حقا بغض النظر عما تقوله.

٧ ـ قانون الدافعية:

- إن كل شئ تفعله أو تقوله يقع بدافع من رغباتك وبواعثك وغرائزك الداخلية والتى قد تكون شعورية أو لا شعورية، ومفتاح النجاح هو أن ترسم الأهداف الخاصة بك وتحدد دوافعك.

٨ ـ قانون النشاط اللاشعورى:

ـ إن عقلك الباطن يجعل كل كلماتك وأفعالك تتفق مع نمط يتسق مع مفهوم الذات الخاص بك ومعتقداتك الداخلية بشأن نفسك.

ـ وعقلك الباطن يدفعك للأمام أو للوراء وفقا للكيفية التى تبرمجه بها.

٩ ـ قانون التوقعات:

ـ أيا كان ما تتوقعه بثقة فإنه يتحقق فى العالم المحيط بك.

ـ إنك تتصرف دائما على نحو ينسجم مع توقعاتك، وتوقعاتك تؤثر على اتجاهات وسلوكيات الأشخاص المحيطين بك.

١٠ ـ قانون التركيز:

ـ أيا كان ما تمعن التفكير فيه فإنه ينمو ويتسع فى حياتك.. وأيا كان ما تركز فيه تفكيرك مرارا وتكرارا فإنه يتزايد فى حياتك.

ـ ولذا يجب عليك أن تركز تفكيرك على الأشياء التى تريدها حقا فى الحياة.

١١ ـ قانون العادة:

ـ ٩٥٪ من كل ما تفعله هو نتيجة لعاداتك سواء أكانت مفيدة أم ضارة. ويمكنك أن تنمى عادات النجاح عن طريق ممارسة وتكرار السلوكيات التى تقود للنجاح مرات ومرات إلى أن تصبح تلقائية.

١٢ ـ قانون الجاذبية:

ـ إنك تجذب باستمرار إلى حياتك الأشخاص والأفكار والظروف التى تنسجم مع أفكارك الغالبة سواء أكانت إيجابية أم سلبية.

- إن باستطاعتك أن تصبح أرفع شأنا وأوفر مالا وسعادة لأنك تستطيع أن تغير أفكارك الغالبة.

١٣ ـ قانون الاختيار:

- حياتك هى محصلة كل اختياراتك حتى هذه اللحظة.

- وحيث أنك حر دائما فى اختيار ما تفكر فيه فأنت مسيطر تماما على حياتك وكل شىء يحدث لك.

١٤ ـ قانون التفاؤل:

- ن وجود اتجاه عقلى إيجابى أمر جوهرى لتحقق النجاح والسعادة فى كل نواحى الحياة. واتجاهك هو تعبير عن قيمك واعتقاداتك وتوقعاتك.

١٥ ـ قانون التغيير:

- التغيير أمر محتوم فهو سنة الحياة، لأن ما يحفز على حدوثه هو اتساع المعارف والتكنولوجيا فإنه يمضى بسرعة جبارة لم نشهد لها مثيلا من قبل. ومهمتك هى أن تسيطر على التغيير لا أن تكون ضحية له.

١٦ ـ قانون السيطرة:

- تكون مشاعرك نحو نفسك إيجابية بقدر ما تشعر بسيطرتك على حياتك. وتبدأ فى التمتع بالصحة والسعادة والأداء المرتفع عندما تتحكم تماما فى تفكيرك وأفعالك وظروفك فى العالم المحيط بك.

١٧ ـ قانون المسئولية:

- إنك حيث أنت وما أنت عليه بسببك، فأنت مسئول مسئولية كاملة عما أنت عليه الآن، وعن كل شىء لديك وكل وضع يؤول إليه حالك.

١٨ ـ قانون التعويض:

ـ إن الكون فى حالة توازن تام ونظام دقيق ولسوف تحصل دائما على تعويض بالكامل عن كل شىء تفعله وتسهم به، ومن ثم فبإمكانك أن تحصل على المزيد لأنك تستطيع أن تسهم بالمزيد.

١٩ ـ قانون الخدمة:

ـ يتناسب حجم مكافآتك فى الحياة تناسبا مباشرا مع قيمة الخدمة التى تقدمها للآخرين، فكلما عملت ودرست ونميت قدرتك على الإسهام بالمزيد فى حياة الآخرين وسعادتهم كلما كانت حياتك أفضل فى كافة المجالات.

٢٠ ـ قانون الجهد التطبيقى:

ـ إن كافة آمالك وأحلامك وأهدافك وطموحاتك مرهونة بالعمل المثابر الدؤوب، فكلما اجتهدت فى العمل كلما أصبحت أوفر حظا.. فلا وجود للطرق المختصرة.

٢١ ـ قانون الإعداد:

ـ إن الحظ هو محصلة التقاء الفرصة بالإعداد، ويأتى الأداء المتميز من الإعداد المتأنى الدقيق لأسابيع وشهور وسنوات مسبقا.

ـ والأشخاص الأكثر نجاحا فى كل مجال ينفقون وقتا أطول بكثير فى الإعداد والتحضير عن الأشخاص الأقل نجاحا.

٢٢ ـ قانون الكفاءة الإجبارية:

ـ لا يتسع الوقت أبدا لأداء جميع الأعمال ولكنه يتسع دائما لأداء أهم الأشياء. وكلما اضطلعت بالقيام بالمزيد من الأعمال كلما أصبحت

أكثر كفاءة، فلن تعرف أبدا كم الأعمال التى يمكنك أن تؤديها فعليا إلا إذا حاولت أن تؤدى منها قدرا كبيرا.

٢٣ ـ قانون القرار:

- إن القدرة على اتخاذ قرار حاسم صفة جوهرية فى جميع الأشخاص الناجحين، وكل خطوة عظيمة للأمام فى حياتك تأتى بعد اتخاذك قرار واضح.

٢٤ ـ قانون الإبداع:

- أيا ما كان يستطيع عقلك أن يتصوره ويؤمن به فهو قادر على تحقيقه، وكل خطوة للأمام فى حياتك تبدأ بفكرة من نوع ما، ولما كانت قدرتك على توليد أفكار جديدة لا حدود لها، فإن مستقبلك أيضا يمكن أن يكون كذلك.

٢٥ ـ قانون المرونة:

- كن واضحا بشأن أهدافك ومرنا بشأن كيفية تحقيقها.

- إن المرونة والقدرة على التكيف صفتان جوهريتان للنجاح فى عصر التغير السريع والمنافسة والتقادم.

٢٦ ـ قانون المثابرة:

- القدرة على التحلى بالمثابرة فى وجه المحن والخطوب والعقبات والمواقف المخيبة للآمال هى مقياس إيمانك بنفسك.

- والمثابرة هى الصفة الحديدية للنجاح ولو أنك ثابرت وصبرت مدة طويلة بما يكفى فلابد أن يحالفك النجاح فى نهاية المطاف.

٢٧ ـ قانون النزاهة:

ـ إن السعادة والأداء المرتفع يأتيان إليك عندما تختار أن تعيش حياتك وفقا لقيمك العليا وأشد معتقداتك رسوخا فى وجدانك.

ـ كن دائما صادقا نحو أفضل ما بداخلك.

٢٨ ـ قانون العاطفة:

ـ أنت عاطفى بنسبة ١٠٠٪ فى كل شىء تفكر فيه وتشعر به وتقرره، فأنت تقرر بوحى من انفعالاتك وعواطفك وتبرر من منظور منطقى.

ـ وحيث أنك تسيطر على أفكارك فإنك تكون سعيدا بقدر ما تقرر أن تكون كذلك.

٢٩ ـ قانون السعادة:

ـ تتحدد جودة حياتك حسب شعورك فى أية لحظة معينة، ويتحدد شعورك حسب تفسيرك لما يجرى حولك وليس بالأحداث ذاتها.

ـ لا تقل "فات أوان الاستمتاع بطفولة سعيدة" ففى أى وقت يمكنك أن تعود للوراء وأن تغير أسلوب تفسيرك لتلك الخبرات.

٣٠ ـ قانون الإحلال:

ـ بإمكان العقل الواعى أن يحتفظ بفكرة واحدة فقط فى المرة الواحدة ـ سواء أكانت إيجابية أو سلبية ـ وبإمكانك أن تقرر أن تكون سعيدا بإحلال الأفكار الإيجابية محل الأفكار السلبية، فعقلك يشبه الحديقة، فإما أن تنمو بها الأعشاب الضارة أو الزهور الجميلة.

٣١ ـ قانون التعبير:

ـ أيا كان ما يتم التعبير عنه فإنه يترك انطباعا. وأيا كان ما ترتابه نفسك فإنه يولد أفكارا وخواطر وسلوكيات تتسق مع تلك الكلمات.

ـ تأكد من حديثك عن الأشياء التى تريدها ورفضك الحديث عما لا تريده.

٣٢ ـ قانون قابلية العكس:

ـ تحدد أفكارك ومشاعرك أفعالك، وتحدد أفعالك بدورها أفكارك ومشاعرك. وعندما تتصرف بشكل إيجابى ومبهج ومتفائل، فإنك تتحول إلى شخص إيجابى ومتفائل يستمتع الآخرون بصحبته.

٣٣ ـ قانون التصور

ـ يمثل العالم من حولك مرآة للعالم القابع بداخلك وتؤثر الصور الذهنية التى تمعن التفكير فيها على أفكارك ومشاعرك وسلوكياتك.

ـ وكلما كان ما تتصوره أو تتخيله واضحا وانفعاليا فإنه سوف يتحول إلى حقيقة ملموسة فى عالمك فى نهاية المطاف.

٣٤ ـ قانون الممارسة:

ـ إى شىء تمارسه مرارا وتكرارا يصبح عادة جديدة، وباستطاعتك أن تنمى اتجاهات وقدرات وصفات السعادة والنجاح بتكرارها حتى تصبح جزءاً راسخا من شخصيتك.

٣٥ ـ قانون الالتزام:

ـ تتناسب جودة الحب ومدة دوام علاقة ما تناسبا مباشرا مع مدى عمق التزام طرفى تلك العلاقة بإنجاحها.

ـ التزم التزاما مخلصا وغير مشروط نحو أهم الأشخاص فى حياتك.

٣٦ ـ قانون القيم:

ـ إنك تنجذب دوما نحو الأشخاص الذين تكون لديهم نفس القيم والمعتقدات والأفكار التى تعتنقها وتنسجم معهم كل الانسجام.. فالحب ليس أعمى!

٣٧ ـ قانون التوافق والملاءمة:

ـ إنك تشعر بالارتياح تجاه شخص آخر عندما تكون القيم والاتجاهات والطموحات والمعتقدات التى تعتنقانها متطابقة.

ـ ابحث عن شخص له نفس أسلوب تفكيرك ومشاعرك بشأن أهم قضايا الحياة.

٣٨ ـ قانون الاتصالات:

ـ يتحدد مدى جودة علاقاتك باتصالاتك بالأشخاص الآخرين كماً وكيفاً. ويتطلب بناء الاتصالات الجيدة والحفاظ عليها فترات طويلة من الزمن.

٣٩ ـ قانون الاهتمام:

ـ إنك تولى اهتماما لما تكن له أعظم الحب والتقدير والإصغاء باهتمام للآخرين يشعرهم بأنك تحبهم ويبنى الثقة التى هى أساس أى علاقة حب.

٤٠ ـ قانون احترام الذات:

ـ كل ما تفعله فى الحياة لا يخرج عن زيادة أو حماية احترامك لذاتك، وكم تكون سعيدا عندما يشعرك شخص ما بأنك مهم وذو قيمة.

- وكلما زاد عدد الأشياء التى تفعلها لزيادة احترام شخص آخر لذاته، كلما أحببت نفسك واحترمتها أكثر أيضا

٤١ - قانون الجهد غير المباشر:

- إنك تحقق نجاحا أكبر فى العلاقات بشكل غير مباشر وليس بشكل مباشر.. أن يكون لك صديق وأن تكون صديقا، أن تؤثر فى الآخرين وأن تتأثر بهم.

- ولكى تقيم علاقات مفعمة بالحب والعطف والحنان وتحافظ عليها، عليك أن تصبح أنت نفسك شخصا عطوفا رقيقا محبا.

٤٢ - قانون الإجهاد المعكوس:

- كلما بذلت جهدا لإنجاح علاقة ما كلما قلت فرص نجاح تلك العلاقة. فالعلاقات تسير على أفضل نحو عندما تسترخى ببساطة.. كن على طبيعتك واستمتع باللحظة التى تعيشها.

٤٣ - قانون التوحد أو التقمص:

- تمثل الحساسية المفرطة أو أخذ الأشياء على محمل شخصى مصدرا رئيسيا للمشاكل فى العلاقات. ولا سبيل إلى أن تستمتع تماما بعلاقتك وأن تتصرف بفاعلية فى إطارها إلا بعد التوحد ورؤية علاقتك من منظور موضوعى.

٤٤ - قانون التسامح:

- إنك تكون موفور الصحة الانفعالية أو العاطفية بقدر ما تملك من قدرة على أن تغفر للآخرين ما قد يكونوا قد ارتكبوه فى حقك بأية صورة.

ـ إن عدم القدرة على العفو والتسامح هو أصل الشقاء، ويؤدى إلى تولد مشاعر الذنب والسخط والغضب والعداء تجاه الآخرين.

٤٥ ـ قانون الواقعية:

ـ الناس لا يتغيرون.. تعامل معهم كما هم ولا تحاول أن تغير الآخرين أو تتوقع منهم أن يتغيروا "فما تراه هو ما تحصل عليه".

ـ والقبول غير المشروط للآخرين هو مفتاح العلاقات السعيدة.

٤٦ ـ قانون الحد الأدنى من الجهد:

ـ إنك تحاول دائما أن تحصل على الأشياء التى تريدها بأقل جهد ممكن. وما الإنجازات التكنولوجية سوى سبل للحصول على أكبر ناتج ممكن بأقل مدخلات ممكنة، ومن ثم فإن كافة البشر كسالى يسعون وراء أسهل الطرق الممكنة فى جميع العصور.

٤٧ ـ قانون تحقيق الحد الأقصى:

ـ أنت تحاول دائما الحصول على أقصى ما تستطيع مقابل وقتك أو نقودك أو مجهودك أو عواطفك، فلو أنك خيرت بين عائدين لنفس المساهمة أحدهما أكبر من الآخر لاخترت العائد الأكبر. ومن هذا المنطلق فإن الناس مجبولون على الطمع فى ما يقومون به، وليس هذا شيئا جيدا أو سيئا فى حد ذاته بل هو أمر واقع فحسب

٤٨ ـ قانون النفعية:

ـ أنت تحاول دائما الحصول على الأشياء التى تريدها فى أسرع وقت ممكن وبأسهل الطرق الممكنة دون الاهتمام كثيرا بالعواقب الثانوية. فأنت تميل إلى اتباع سبيل المقاومة الأقل فى كل ما تفعله.

٤٩ ـ قانون الازدواجية:

ـ أنت دائما تقدم واحدا من سببين للقيام بأى شىء ـ السبب الذى يبدو جيدا أو السبب الحقيقى، فأما السبب الذى يبدو جيدا فهو دائما سامى ونبيل، وأما السبب الحقيقى فهو نابع من أن فعلك هو الطريقة الأسرع والأسهل للحصول على الأشياء التى تبتغيها الآن.

٥٠ ـ قانون الاختيار:

ـ كل ما تفعله هو اختيار مبنى على قيمك الغالبة فى اللحظة الراهنة، وحتى الامتناع عن فعل ما هو اختيار فى جوهره. إن موقعك فى الحياة ووضعك الحالى هما محصلة لاختياراتك وقراراتك حتى هذه اللحظة.

٥١ ـ قانون القيمة الذاتية:

ـ كل إنسان يقدر قيمة الأشياء حسبما يراها من منظوره الخاص، فلا توجد قيمة محددة لأى شىء. وقيمة الشىء تساوى فقط المبلغ الذى يكون شخص آخر مستعدا لدفعه لقاءه. ويحدد الشخص المستعد للدفع فى النهاية القيمة الحقيقية لأى صنف.

٥٢ ـ قانون التفضيل الزمنى:

ـ إنك تفضل دائما عند إشباع أى رغبة لك أن يتمذلك عاجلا وليس آجلا، ولذلك فإنك نافذ الصبر فى كل ناحية من نواحى حياتك.

٥٣ ـ قانون الهامشية:

ـ يتحدد السعر النهائى لأى منتج أو خدمة بالمبلغ الذى يكون آخر العملاء مستعدين لدفعه نظير آخر الأصناف المتاحة.

ـ وكل عملية بيع أو تخفيض للأسعار هى اعتراف بأن البائع كان مخطئا فى تخمينه عندما وضع الأسعار الأصلية.

٥٤ ـ قانون العرض والطلب:

ـ عندما تكون كمية السلع أو الموارد محدودة تؤدى الزيادة فى السعر إلى انخفاض الطلب والعكس. أيا كان ما تكافئه فإنك تحصل على المزيد منه وأيا كان ما تعاقبه فإنك تحصل على الأقل منه. فالضرائب والقواعد التنظيمية هى عقاب على الأنشطة الإنتاجية، أما المزايا والرعاية والإعانات فهى مكافآت عن الأنشطة غير الإنتاجية.

٥٥ ـ قانون كوهين:

ـ كل شىء قابل للتفاوض، وكل سعر أو شرط ـ سواء كان متصلا بالبيع أو الشراء ـ هو أفضل ما يمكن أن يخمنه شخص بشأن ما يمكن أن تثمر عنه السوق. اطلب دائما سعرا أفضل.

٥٦ ـ قانون داوسون:

ـ بإمكانك دائما أن تحصل على صفقة أفضل إذا عرفت كيف تطلبها على أفضل نحو ممكن.

ـ اطلب دائما أكثر مما تريد ولا تقبل أبدا أول سعر يعرض عليك، بل كن صبورا ثم اطلب المزيد.

٥٧ ـ قانون التوقيت:

ـ التوقيت جانب حيوى فى أى تفاوض، وعندما تقدم عرضا ينبغى عليك أن تحدد موعدا نهائيا للقبول. من ناحية أخرى، إذا حاول شخص

ما أن يحدد لك موعدا نهائيا لقبول عرض ما فما عليك سوى أن تقول ببساطة "إن كان هذا هو كل الوقت المتاح لدى فالإجابة هى كلا".

٥٨ ـ قانون الشروط:

ـ شروط الدفع فى أى تفاوض يمكن أن تكون أكثر أهمية من السعر أو أى عامل آخر.

ـ ويمكنك عادة أن توافق على أى سعر تقريبا إذا استطعت الحصول على شروط مواتية للغاية.

٥٩ ـ قانون التحضير:

ـ يتوقف ثمانون بالمائة من النجاح فى التفاوض على الإعداد الذى تقوم به سلفا. قبل الشروع فى التفاوض عليك التأكد من إلمامك بكافة الحقائق ومراجعة افتراضاتك جيدا.

٦٠ ـ قانون الانعكاس:

ـ قبل أن تبدأ فى التفاوض تخيل نفسك فى مكان الطرف الآخر وتفاوض من منظوره. وعندما يصبح لديك إدراك جيد لموقف الطرف الآخر، تستطيع عندئذ أن تفاوض بشكل أكثر فاعلية للحصول على أفضل صفقة أو اتفاق لنفسك.

٦١ ـ قانون الرغبة:

ـ الشخص الأشد توقاً لإنجاح التفاوض هو الذى يملك القوة التفاوضية الأقل، ولا يمكنك أن تتفاوض بفاعلية من أجل مصلحتك إلا إذا كنت مستعداً للانسحاب من المفاوضات إذا كان السعر أو الشروط المعروضة غير مرضية.

٦٢ ـ قانون التبادلية:

ـ الناس عادلون بطبيعتهم ومستعدون لرد أية تصرفات طيبة تأتى بها نحوهم ولو أنك قدمت تنازلات صغيرة فى أثناء التفاوض، لاستطعت الحصول على تنازلات كبيرة فى المقابل.

٦٣ ـ قانون النهاية المفتوحة:

ـ لا يوجد تفاوض نهائى على الإطلاق، فإذا حصلت على معلومات جديدة أو كنت غير راضٍ عن الشروط من أجل الطرف الآخر أيضاً إن كان هو الآخر غير راضٍ عنها.

٦٤ ـ قانون الوفرة:

ـ نحن نعيش فى عالم الوفرة حيث يوجد كم كبير من المال يكفى كل أولئك الذين يريدونه حقاً. ولكى تحقق الاستقلال المادى اتخذ اليوم قراراً يجمع ثروة ثم افعل ما سبق أن فعله الآخرون من قبلك لتحقيق نفس الهدف.

٦٥ ـ قانون التبادل:

ـ النقود هى وسيلة مبادلة السلع والخدمات المنتجة بواسطة شخص ما بالسلع والخدمات المنتجة بواسطة شخص آخر. والمبلغ الذى تكسبه فى أى وقت هو انعكس للقيمة التى يرى الآخرون إن مساهمتك تنطوى عليها.

٦٦ ـ قانون رأس المال:

ـ يمثل رأس المال الأصول الممكن نشرها لتوليد تدفق نقدى، والأصل الأكثر قيمة لديك هو قدرتك على الكسب. إن مواردك المادية والذهنية والفكرية النامية والمتغيرة باستمرار هى راس مالك الشخصى.

٦٧ - قانون التوفير:

- ادفع لنفسك أولاً، فالحرية المادية لا تأتى إلا لأولئك الذين يوفرون ١٠٪ أو أكثر من دخلهم أثناء حياتهم، فإن كنت تفتقر للقدرة على توفير المال فإن ذلك يعنى أن بذور العظمة ليست موجودة بداخلك.

٦٨ - قانون الحفظ والصيانة:

- ليس المهم هو مقدار ما تكسبه بل مقدار ما تحتفظ به، والناجح هو من يوفر فى أوقات الرخاء ليجد سنداً مالياً فى أوقات الركود والكساد.

٦٩ - قانون باركنسون:

- ترتفع النفقات دائماً حتى تتساوى مع الدخل وهذا هو السبب فى أن معظم الناس يكونون فقراء عند بلوغهم سن التقاعد لكى تصبح ثرياً يجب عليك أن تنفق قدراً أقل مما تكسب وتوفر الباقى.

٧٠ - قانون الاستثمار:

- دقق ومحص قبل أن تقدم على الاستثمار، امنح دراسة الاستثمار نفس الوقت الذى يستغرقه كسبك للمال الذى توظفه فيه، ولا تسمح لنفسك قط بالاندفاع نحو التزام مالى لا يمكن الرجوع فيه.

٧١ - قانون الفائدة المركبة:

- إن جمع المال والسماح له بالنمو بفائدة مركبة سوف يجعلك غنياً. ويتمثل مفتاح تحقيق الاستقلال المادى من خلال التوفير فى احتجاز النقود بعيداً وعدم لمسها لأى سبب.

٧٢ ـ قانون التراكم:

ـ الإنجاز المالى العظيم هو حصيلة تراكم مئات بل آلاف المجهودات الصغيرة التى لايراها أو يقدر قيمتها أحد مطلقاً. لا توجد طريقة سريعة أو سهلة للإثراء.

٧٣ ـ قانون الجاذبية:

ـ فيما تقوم بجمع المال تبدأ فى اجتذاب المزيد منه نحو حياتك. إن تفكيرك بشكل إيجابى فى نقودك أثناء توفيرك لها يحولك إلى مغناطيس نقود، إذ تبدأ النقود فى الهبوط عليك.

٧٤ ـ قانون الرغبة:

ـ لكى تصبح ثرياً يجب أن تكون لديك رغبة متأججة فى جمع وتكديس الثروة، فلا يكفى أن تكون لديك رغبة معتدلة أو مجرد اهتمام عابر بذلك. ويمكنك معرفة مدى رغبتك فى اقتناء النقود بملاحظة تصرفاتك كل يوم.. هل تتفق مع تكديس الثروة؟

٧٥ ـ قانون الغاية:

ـ تحديد الغاية هو نقطة البداية للوصول للثروة، فلكى تصبح ثرياً يجب عليك أن تحدد بالضبط ما تريده وتدونه ثم تضع خطة لتحقيقه، فكل الأشخاص الناجحون" يفكرون على الورق".

٧٦ ـ قانون الإثراء:

ـ كل الثروات الدائمة تأتى من إثراء الآخرين على نحو ما. وكلما دربت نفسك على إضافة قيمة لحياة الناس الآخرين كلما زاد ما تكسبه وبات من المؤكد أنك ستصبح ثريا.

٧٧ ـ قانون العمل الحر:

ـ السبيل الأكيد للوصول للثراء هو أن تبدأ بإقامة مشروع تجارى ناجح خاص بك، فلا أحد يثرى أبدا من وراء العمل لحساب شخص آخر. ومن الضرورى أن تكون منتجاتك أو خدماتك أفضل من منتجات أو خدمات منافسيك بنسبة ١٠٪ حتى تتمكن من وضع قدميك على أول الطريق المؤدى للثروة.

٧٨ ـ قانون التقشف:

ـ الطريقة المثلى والأكيدة لإقامة مشروع تجارى هى البدء بالقليل أو لا شىء ثم النمو خطوة خطوة اعتمادا على أرباحك. وأولئك الذين يبدأون بالقليل جدا من المال تفوق احتمالات نجاحهم تلك التى تنتظر من يبدأون بمبالغ مالية ضخمة، فالطاقة والخيال منطلقان لخلق الثروة.

٧٩ ـ قانون الشجاعة:

ـ استعدادك للمخاطرة بالتعرض للفشل هو المقياس الحقيقى الوحيد لرغبتك فى الثراء. ولما كان الفشل شرطا أساسيا للنجاح الباهر، فإن عليك أن تضاعف معدل فشلك إن أردت أن تنجح بشكل أسرع.

٨٠ ـ قانون المخاطرة:

ـ ثمة علاقة مباشرة بين مستوى المخاطرة واحتمال تكبد الخسارة فى أى مشروع تجارى. وأصحاب المشروعات الناجحة هم أولئك الذين يحللون المخاطرة ويقلصونها إلى أدنى حد ممكن فى سبيل تحقيق الربح.

٨١ـ قانون التفاؤل المفرط:

ـ إن التفاؤل المفرط سلاح ذو حدين يمكن أن يؤدى للنجاح والفشل معا.

ـ وفى عالم الأعمال كل شيء يكلف ضعف ما تتوقعه ويستغرق ثلاثة أمثال الوقت الذى تخططه.

٨٢ـ قانون المثابرة:

ـ إذا ثابرت لفترة طويلة بما يكفى فى سعيك وراء الثروة فلابد أن يكون النجاح حليفك فى النهاية. وكلما تعلمت من كل هزيمة وخيبة أمل تتعرض لها كلما تحولت العقبات التى تقف حجر عثرة فى سبيلك إلى منطلقات نحو النجاح.

٨٣ـ قانون الغاية فى عالم الأعمال:

ـ إن الغاية من أى مشروع تجارى هى إيجاد العميل والاحتفاظ به، ويجب أن تركز كافة الأنشطة التجارية على هذه الغاية المحورية. أما الأرباح فهى نتيجة إيجاد العملاء والاحتفاظ بهم على نحو محقق لمردودية التكاليف.

٨٤ـ قانون المنظمة:

ـ منظمة الأعمال هى مجموعة من الأشخاص جمعت بينهم غاية واحدة مشتركة هى العثور على العملاء والاحتفاظ بهم. ويجب أن يكون كل موظف ضروريا لوظائف المنظمة.

٨٥ـ قانون إرضاء العميل:

ـ يعمل الجميع من أجل إرضاء العميل، والعميل دائما على حق، ويسيطر على منشآت الأعمال الناجحة هاجس أسمه خدمة العميل.

٨٦ ـ قانون العميل:

ـ ينشد العملاء دائما أقصى ما يمكن بأقل سعر ممكن، ويتطلب التخطيط الملائم للأعمال أن تركز على مصلحة العميل طول الوقت.

٨٧ ـ قانون الجودة:

ـ ترجع مسألة الجودة إلى اعتقاد العميل، وهو الذى يقرر كم تساوى. وتحدد قدرتك على إضافة قيمة إلى منتجك أو خدمتك مدى نجاحك فى السوق.

٨٨ ـ قانون التقادم:

ـ إن كان يعمل فهو متقادم.

ـ كل منتج وخدمة اليوم فى طريقه إلى أن يتحول إلى شىء قديم الطراز بسبب التكنولوجيا الحديثة المتطورة والمنافسة. فما هى "معجزتك التالية"؟

٨٩ ـ قانون الابتكار:

ـ فكرة واحدة جيدة هى كل ما تحتاجه لتبدأ فى تكوين ثروة. فالطفرات والانطلاقات التى تحدث فى عالم الأعمال نابعة من إيجاد سبل أسرع وأرخص وأفضل وأسهل لأداء مهمة ما.

٩٠ ـ قانون العوامل النجاح الحيوية:

ـ لكل منشأة تجارية أو مركز وظيفى عوامل نجاح حيوية يتراوح عددها بين خمسة وسبعة عوامل هى التى تحدد مدى كفاءة سيرها وأدائها.

ـ تعرف على الأشياء الجوهرية التى تؤديها وتحدد نجاحك أو فشلك. ضع خطة لكى تصبح أفضل فى كل واحدة منها.

٩١ ـ قانون السوق:

ـ السعر الحقيقى لأى شىء هو المبلغ الذى يكون شخص ما مستعدا لدفعه مقابله فى سوق مفتوحة تنافسية مع وجود بدائل أخرى متاحة.. والسوق دائما على حق.

٩٢ ـ قانون التخصص:

ـ لكى تنجح فى عالم الأعمال عليك أن تتخصص فى منتج أو خدمة بعينها تخدم من خلالها عميل معين ثم بعد ذلك تفعل ما تفعله بصورة متميزة، فالسبب الرئيسى لفشل المنشأة التجارية هو الافتقار إلى محور تركيز.

٩٣ ـ قانون التمييز والتفاضل:

ـ كل منتج أو خدمة يجب أن يكون مختلفا وأفضل على نحو فريد لكى ينجح فى السوق التنافسية. وميزتك التنافسية يجب أن تكون محسوسة وقابلة للإدراك وقابلة للترويج وأن تكون شيئا يمكن للسوق أن تدفع مقابلا ماديا له.

٩٤ ـ قانون التقسيم إلى قطاعات:

ـ النجاح فى عالم الأعمال يأتى من التعرف على مجموعات مستهلكين أو قطاعات سوقية محددة واستهدافها من أجل منتجك أو خدمتك.

ـ من هو عميلك بالضبط؟ أين يوجد؟ ولم يشترى؟

٩٥ ـ قانون التركيز السوقى:

ـ يأتى نجاح السوق من التركيز بعزم وطيد على أولئك العملاء الذين يمكنهم أن يحققوا أكبر استفادة من الميزة التنافسية الفريدة لمنتجك أو خدمتك.

- والتعرف على هذه المجموعة المحورية وتركيز مجهوداتك عليها هو مفتاح الوصول للربحية.

٩٦ ـ قانون التميز:

- لا تمنح السوق مكافآت التفوق إلا للأداء المتميز والمنتجات المتميزة أو الخدمات المتميزة.

- والتعرف على "مجال التفوق" الخاص بك وتنميته هو الوظيفة الأولى للإدارة.

٩٧ ـ قانون الاحتمالات:

- لكل حدث احتمال حدوث، ولكى تزيد فرص وقوع حدث ما عليك أن تزيد عدد الأحداث.

- وكلما زاد عدد مرات تجريتك للأشياء وزادت درجة تنوع واختلاف تلك الأشياء، كلما تعاظمت فرص نجاحك.

٩٨ ـ قانون الوضوح:

- كلما ازداد وضوح رؤيتك لما تريد وما أنت على استعداد لعمله من أجل الحصول عليه كلما زادت فرصتك فى أن يحالفك الحظ وتحصل على ما تريد.

- إن وضوح الأهداف المنشودة مغناطيس يجذب إليك الحظ السعيد.

٩٩ ـ قانون الجذب:

- إنك تجذب باستمرار إلى حياتك أناسا وأفكارا وفرصا منسجمة مع أفكارك السائدة.

ـ وعندما تقترن أهدافك بانفعال الرغبة سوف يظهر فى حياتك ما يطلق عليه الآخرون "الحظ".

١٠٠ ـ قانون التوقعات:

ـ إنك تزيد من مقدار الحظ فى حياتك عندما تتوقع باستمرار أن يصادفك حسن الحظ.

ـ ابدأ كل يوم بأن تقول لنفسك "أعتقد أن شيئا رائعا سوف يحدث لى اليوم!"

١٠١ ـ قانون الفرصة:

ـ تنبع أعظم الاحتمالات التى تتعرض لها فى الغالب من أكثر المواقف شيوعا حولك.

ـ وربما تكمن أعظم فرصة فى حياتك تحت قدميك أو فى وظيفتك الحالية أو فى الصناعة التى تعمل بها أو فى تعليمك أو خبرتك أو إهتماماتك.

١٠٢ ـ قانون القدرة:

ـ الحظ هو ما يحدث عند التقاء حسن الاستعداد بالفرصة. وكلما زاد حجم القدرات التى تمتلكها وتنميها فى أى مجال كلما تعاظمت فرصتك فى أن تنعم بحسن الحظ.

١٠٣ ـ قانون التعقيد التكاملى:

ـ الشخص الذى يمتلك أكبر ذخيرة متنوعة من المعارف والمهارات فى أى مجال هو الذى يحظى بالقسط الأوفر من الحظ، فاتساع المعارف والمهارات يزيد الوعى ويتيح فرصا أكبر.

١٠٤ ـ قانون الافتراض:

ـ الافتراضات غير الصحيحة هى أصل كل فشل، لذا عليك أن تمتلك من الشجاعة ما يمكنك من اختبار افتراضاتك.

ـ والاستعداد لتقبل احتمال أن تكون مخطئا يفتح السبيل لحدوث احتمالات وأحداث سعيدة قد لا تصادفها بدونه.

١٠٥ ـ قانون التوقيت:

ـ التوقيت هو كل شىء، ومع حسن الإعداد سوف يأتى لك الوقت المناسب.

ـ "إن ثمة تيار فى مجرى نهر شئون حياة البشر إذا ركبه الإنسان أثناء الفيضان قاده إلى النجاح والحظ السعيد".

ـ ويليام شكسبير

١٠٦ ـ قانون الطاقة:

ـ كلما زاد ما تملكه من طاقة وحماس كلما زادت احتمالات تعرفك على الحظ وتجاوبك معه.

ـ وأفضل أفكارك وأعمق استبصاراتك تأتى بعد فترة من الراحة والاسترخاء.

١٠٧ ـ قانون العلاقة:

ـ كلما زاد عدد الأشخاص الذين تعرفهم ويعرفونك على نحو إيجابى كلما حظيت بحظ أوفر. فالناس سوف يمنحونك أفكارا ويفتحون أمامك الأبواب إذا أحبوك.

١٠٨ ـ قانون المشاركة الوجدانية:

ـ إنك عندما تنظر لموقف ما بعيون شخص آخر تجد فى أغلب الأحيان احتمالات غير منظورة. ما الذى يحتاجه الناس ويرغبونه وكيف يمكنك أن تمنحهم إياه؟

١٠٩ ـ قانون النمو:

ـ إذا لم تكن آخذا فى النمو فأنت مصاب بحالة من الجمود، وإذا لم تكن تتحسن فأنت تزداد سوءاً. اجعل التعلم والنمو المستمرين جزءاً من روتين حياتك اليومية.

١١٠ ـ قانون الممارسة:

ـ الممارسة هى ثمن التمكن والبراعة الفائقة، وأيا كان ما تمارسه مرات ومرات فإنه يتحول إلى عادة جديدة فى التفكير والأداء.

ـ ويأتى النمو والإنجاز من التخلى عن الممارسات القديمة واعتناق أخرى جديدة.

١١١ ـ قانون التراكم:

ـ الحياة العظيمة هى محصلة تراكم آلاف المجهودات والتضحيات غير المنظورة من الآخرين.

ـ "إن تلك الذرى الشاهقة التى بلغها الرجال العظماء وتربعوا عليها لم تأت نتيجة لقفزة واحدة مفاجئة، فقد ظلوا يكافحون طول الليل فى سبيل الصعود إليها فى الوقت الذى كان فيه رفاقهم نياما".

ـ هنرى وادسورث لونجفيلو

١١٢ ـ قانون تنمية الذات:

ـ بإمكانك أن تتعلم أى شىء تحتاج إليه لتحقيق أى هدف تصفه لنفسك.

- وأولئك الذين يتعلمون يكتسبون القدرة على فعل كل شىء.

١١٣ - قانون المواهب:

- إنك تحتوى بداخلك على مزيج فريد من المواهب والقدرات التى إن تم التعرف عليها واستخدامها كما ينبغى مكنتك من تحقيق أى هدف ترسمه لنفسك.

- أى جوانب عملك تستمتع بأدائها إلى أقصى حد وتجيدها؟ هذا هو أفضل مؤشر لمواهبك الحقيقية.

١١٤ - قانون التفوق:

- النجاح والسعادة لا يأتيان إلا عندما تتفوق تفوقا مطلقا فى أداء شىء تستمتع به.

- "تتحدد جودة حياتك بمدى التزامك بالتفوق أكثر من أى عامل آخر"

- فنيس لومباردى

١١٥ - قانون الفرصة:

- تجىء الصعاب لا لتعرقل ولكن لتعلم، ففى كل كبوة أو عقبة تكمن بذور منفعة أو فرصة مساوية أو أكبر.

- حول العقبات التى تقف حجر عثرة فى سبيلك إلى منطلقات نحو النجاح.

١١٦ - قانون الشجاعة:

- الاكتساب المنتظم والمقصود للشجاعة أمر جوهرى لبلوغ النجاح، فالخوف أكبر عقبة فى وجه الإنجاز. عود نفسك دائما على مواجهة الأشياء التى تخشاها والقيام بها مهما يحدث.

١١٧ ـ قانون الجهد التطبيقى:

ـ كل النجاحات والإنجازات العظيمة يسبقها ويصاحبها عمل جاد دؤوب، وإذا خامرك شك حاول أكثر وإذا لم يفلح ذلك حاول أكثر وأكثر. عندما تعمل أقض كل وقتك فى العمل! ولا تهدر الوقت.

١١٨ ـ قانون العطاء:

ـ كلما أعطيت من نفسك دون أن تتوقع الحصول على مقابل كلما أصابك خير كثير من المصادر الأقل توقعا.

ـ ولن تشعر أبدا بالسعادة الحقيقية إلا عندما تحس أنك تحدث اختلافا حقيقيا فى العالم بخدمة الآخرين بطريقة ما.

١١٩ ـ قانون الإيجاب:

ـ إن ٩٥٪ من تفكيرك وشعورك تتحدد بواسطة الأسلوب الذى تحدث به نفسك، فعقلك الباطن يقبل حوارك الداخلى باعتباره أوامر.

ـ تحدث إلى نفسك بشكل إيجابى وبناء طول الوقت حتى ولو لم تشعر برغبة فى ذلك.

١٢٠ ـ قانون التفاؤل:

ـ يتحدد أسلوب تفكيرك وشعورك وسلوكك بالكيفية التى تفسر بها خبراتك لنفسك.

ـ وعندما تعود نفسك على البحث عن الخير فى كل موقف، فإنك تكتسب بذلك اتجاها ذهنيا إيجابيا وتتحول فى نهاية المطاف إلى شخص تتعذر هزيمته.

■ ■ ■

11

قواعد مهمة للنجاح

عشر قواعد للنجاح

ان الناجحون فى هذه الحياة يملكون خطة واضحة للنجاح ويعلمون القواعد التى يجب ان يتبعوها لذلك فسواء كنت تبحث عن اصلاح علاقتك أو عن وظيفة جديدة أو حتى تخفيف وزنك أو راحتك النفسية عليك ان تتبع قواعد معينة لذلك قام د.فيل بصياغتها لكم

اولا: الرؤية

ان الابطال يحققون انتصاراتهم لانهم يعلمون تحديدا ماالذى يريدونه لديهم رؤية واضحة يلاحقونها دوما وهى التى تحفزهم وتحمسهم للمضى قدما فهم يرونها ويشعرون بها وهى تجول فى بالهم دوما فالنجاح لايمكن الوصول إليه مالم تشعر مالذى يعنى أو تتخيل نفسك عنده

ثانيا: الاستراتيجية

ان اولئك الذين يحققون الانصارات الدائمة هم اولئك الذى يتبعون استراتيجية بناءة فهم يعلمون مالذى يجب فعله ومتى يجب فعله وهم يكتبون كل خطواتهم القادمة لكى يسيروا على المسار دوما دون ان

يغفلوا اى خطوة منها ويحاولوا كل الجهد لكى لايحيدوا عن استراتيجيتهم تلك حتى وصولهم الى خط النهاية

ثالثا: الرغبة

هل تشعر انك سعيد فى الاستيقاظ صباحا لملاحقة هدفك! ان الاشخاص الذى يرغبون بالنجاح تشحنهم تلك الرغبة كل يوم لكى يقوموا نشطين ويقدموا كل مايمكن تقديمه للوصول الى نقطة اقرب للهدف عليك ان تشعر وتعيش هدفك كل يوم وان تستمتع برحلتك اليه كل يوم.

رابعا: الواقع

ان الاوهام والخرافات والمعجزات لامكان لها مع الناجحين انهم الذين ينقدون انفسهم ويصححوها لا يعيشون خيالات ابتدعوها وهم ينظرون الى الاعلى دائما ولكن بواقعية بحيث تكون كل احلامهم قريبة من التحقيق وممكنة التحقيق.

خامسا: المرونة

ان الحياة ليست نجاح فقط حتى لأفضل الخطط الموضوعة فى العالم فقد تحدث بعض العواقب ويجب تغير بعض المعطيات لذا عليك ان تكون منفتحا على العواقب التى قد تواجهك وان تكون مرنا فى التعامل معها وان اخطات اعترف بخطئك وأبدا من جديد فالحياة مليئة بالفرص الاخرى.

سادسا: المغامرة

ان الناجحون هم اولئك الذين يخرجون احيانا من دائرة الامان الى دوائر جديدة والتى تحمل بعضا من المغامرة فكن مستعدا للدخول فى

أماكن جديدة عندما يتطلب الامر ذلك واترك دائرة الامان لكى تعود اليها لاحقا واعلم ان الخطوات الجريئة هى التى تصنع النجاحات الجديدة.

سابعا: درعك الواقى

احط نفسك بأشخاص يريدون لك النجاح والتفوق لانهم سوف يدفعوك الى هدفك كلما احتجت ذلك قوى علاقاتك مع اولئك الذى سبقوا وقاموا بالمغامرات واولئك الذى يملكون الخبرة والحكمة والقدرة وان النجاح والعلاقات امر يعتمد على الاخذ والرد فلا تبخل بخبراتك لكى تلقى خبراتهم.

ثامنا: التحرك

قم بذلك ولا تتردد! ان الناجح ليس هو من يجلس ويفكر بالطرق الناجحة انما هو ايضا من يقوم وينفذ تلك الخطط ويحيلها الى واقع

فهم ياخذون خطوات مدروسة وجدية وبناءة تجاه هدفهم كل يوم وكل يوم يغدوا هدفهم اقرب لهم.

تاسعا: الاولويات

حاول دوما ان تنسق أولوياتك وان تعطى اهدافك نظاما ما لكى تركز على ٢ أو ٣ منها فى وقت واحد وان تحاول ان تحصد كل الأهداف فى وقت واحد لان هذا سيؤدى الى ضياعها باكملها.

عاشرا: انت اولا

انت هو الدافع الاهم فى طريقك الى الهدف الذى تصبو اليه لذا اهتم بنفسك صحيا وجسديا وعاطفيا لكى لا تتعرقل بنفسك اثناء سيرك.

هناك بعض الامور فى الحياة والتى ان عملنا بها لربما اصبحت حياتنا مثالية ولكن هل من أحد ينفذ هذه القواعد لربما نجد احد يقول نعم

واننى اجد بان فى الحياة الزوجية ٢٠ قاعدة التى هى من قواعد السعادة:

١ ـ لا تغضبا انتم الاثنين فى نفس الوقت

٢ ـ أبدا لا تكررون اخطاء الماضى (على الرغم بأننا لا نستطيع ان ننساه)

٣ ـ لا تذهب الى النوم معكما خلاف أو شجار

٤ ـ لا تنسى استخدام كلمات مثل 'اسف' شكرا

٥ ـ تعلما ان تغفرا اخطاء الآخر.

٦ ـ أبدا لا تصيح فى الاخر الا اذا شب فى البيت النار

٧ ـ اذا كان لابد لاحد منكم الفوز بالحجه، فليكن الاخر ولا تسعى الى الانتصار

٨ ـ على الاقل مرة واحدة فى اليوم، تحاول ان تقول شيئا رومانسى محبب للاخر

٩ ـ لا تلتقيان ابدا بدون حنان وترحيب.

١٠ ـ اذا كنت حقا تحب شريكك، لا تتردد فى الاعراب عن الحب الخاص بك ومن الجيد ان نسمع دائما بأنك تحب شريكك.

١١ ـ إهمال العالم كله بدلا من بعضهما البعض يحاول اعطاء قدر وقت ممكن الى بعضها البعض، نفهم بعضنا البعض، وتقاسم كل شىء مع بعضنا البعض.

١٢ ـ اذا عليك ان تنتقد، فبموده اذا كنت حقا تختلف معكم الشريك على شيء، ونحاول ان نشير الى حسابك شريكا فى كلمات رقيقة بحيث وجب عليه ان لا يشعرباستياء.

١٣ ـ اذا كنت قد فعلت شيئا خطأ، واعترف واطلب الغفران اخطاء يرتكبها عادة الشركاء ولكن حاول ان نعترف بالاخطاء وقيادتكم لا تنسى لطلب الغفران. وهو دائما كبيرة للعفو الخاص بك شريكا لتعزيز علاقتك.

١٤ ـ تذكر انها بين اثنين جعل مشاجره حاول لوضع يجرى عادة ان تكون مستمع جيد. اذا كان الشريك يصيح، لا تشترك معه أو معها.

١٥ ـ ابتهاج فى كل لحظة ان الله اعطى لكم معا اذا كنت تعيش حياة سعيدة معا، لا ننسى ان نقول شكرا لله.

١٦ ـ اسمحوا الحب الخاص بك ان يعيش هو ارشاد المريض ونوع. الحب ليس غيور أو مختال فخور أو او... الحب لا الطلب على طريقتها. الحب ليس مع العصبية وانها لا تحتفظ بسجل عندما فقد ظلم.

١٧ ـ حصة حياتك اما آمال وأحلام حسابك الخاص بك

١٨ زوجا. تلتزم حسابك الزواج ومن بسيطة مثل اتخاذ القرار لتكون ملتزمة تماما على رسالتكم الزوج وعلى العلاقة.

١٩ ـ اعطاء الاحترام الكامل لبعضها البعض ومن المهم جدا اعطاء الاحترام الخاص بك شريكا، واحترام كل القرارات الاخرى، وتود ورغباتهم وأحلامهم.

٢٠ ـ تغيير نفسك ولكن ليس هويتك

٦ خطوات مهمة:

١ ـ إقرأ لمدة عشر دقائق يومياً على الأقل فى البداية زدها إلى ثلاثين دقيقة.

٢ ـ استمع لوسائل منوعة فى موضوعات مختلفة وشاهد برامج حوارية نافعة.

٣ ـ احضر مؤتمرات وندوات متخصصة وغير متخصصة.

٤ ـ تعلَّم لغة جديدة.

٥ ـ إحتفظ بمفكرة صغيرة قريبة من السرير ودوِّن بها أفكارك الطارئة قبل النوم فهى هدية فلا ترفضها.

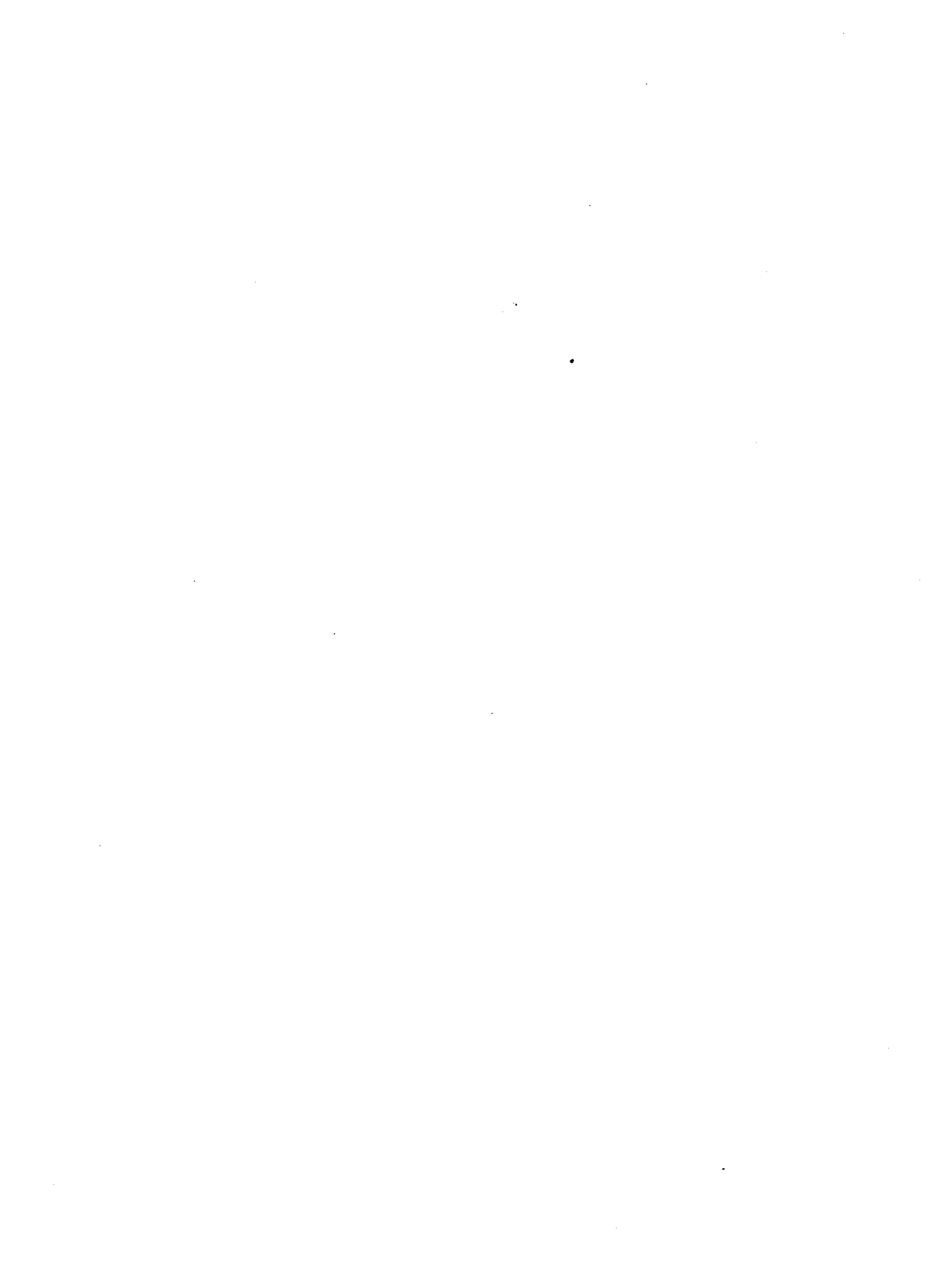
٦ ـ اعشق التميّز والتطوير عن الغير واستفد من العلوم التى تعلمها واعشق هذا الأمر ولن تصل إليه إلا بسعة الأفق والإنفتاح على علوم أخرى لست بمتخصص فيها.

■ ■ ■

12

مهـــارات إدارة النفـس





١ ـ إدارة الانفعالات

تعلَّم مهارة التحكم بحالتك العاطفية لتتمكن من زيادة مستوى أدائك واجعل هدفك هو التحكم بحالتك العاطفية، وستلاحظ تحسناً فى قدرتك على التحكم فى حالات التوتر ومواجهة التحديات.

التعامل مع الضغوط:

عندما تتعرض للضغوط والتوتر فإنّ حالتك العاطفية تتأثر، وبالتالى يؤثر سلباً على تفكيرك وأدائك وحكمك على الأمور. على سبيل المثال: عندما يتحتم عليك إنجاز عمل هام ولكنك لا تستطيع إنجازه بسبب أعمال أخرى فقد يدرك عقلك بأنك فى موضع ضغط، وقد يؤدى ذلك إلى القلق وعدم القدرة على التفكير الجيد. ولكى تتأقلم مع الضغوط، عليك إما أن)تغير نظرتك للموقف(حتى يصبح بالنسبة لك تحدّياً إيجابياً، أو)تغير حالتك العاطفية(للتعامل بشكل أفضل مع الموقف.

إرشادات:

إذا سمحت للضغوط بالتأثير على حالتك العاطفية، سينخفض مستوى أدائك.

تعلّم كيف تُدرك حالتك العاطفية وتكون واعياً لها باستمرار.

ليس من الصعب أن تغيّر حالتك العاطفية.

كلما تحكمت فى عاطفتك زادت قدرتك على انجاز العمل.

الانجاز المتميز:

يُمضى الأشخاص الناجحون فى أدائهم معظم وقتهم فى حالة إنجاز متميز، وهذه حالة يصل لها الفرد من جرّاء قيامه بأعمال يستمتع بها، ويحدث ذلك عندما يكون الهدف محفزاً والتحدى بمستوى القدرات. لذلك احرص كثيراً على أن تصل لهذه الحالة، إذا كنت ضجراً فارفع مستوى التحدّى، وإذا كنت متوتراً فارفع مستوى كفاءتك أو حاول الحصول على الدعم من الآخرين. غيّر حالتك العاطفية حتى تجد نشاطا يُعتبر فرصة لتطوير قدراتك. قم بتجزئة النشاط إلى أجزاء صغيرة قد تساعدك للوصول إلى مرحلة الانجاز المتميز.

يتحفز الأشخاص عندما يكون مستوى المهارات والدعم لديهم مساوٍ لمستوى التحدى. وإذا لم يجد صاحب المهارات تحدياً ملائماً لمهاراته فقد يصاب بالملل، كما أنّ التحدى الزائد قد يؤدى إلى التوتر.

إدراك الحالة العاطفية:

عادةً يدرك الأشخاص حالتهم العاطفية، حيث يمكن أن يمرّ الشخص بالعديد من الحالات العاطفية خلال اليوم الواحد، مثل (الغضب والحماس والرضا والراحة). وإذا أدركت أنك تمر بحالة عاطفية معينة، فعليك أن تتعامل معها كإشارات تجذب انتباهك إلى أمور قد تغفل عنها. على سبيل المثال: إنّ الغضب من عمل ما، أو من زميلك قد ينبهك إلى مشاكل تحتاج لمعالجتها، أو يوجهك لحالة عاطفية

أكثر فائدة مثل التحلّى بالصبر. عليك أن تتعلم كيفية ملاحظة الإشارات العاطفية الصغيرة لديك ولدى الآخرين والتى توضّح الحالات العاطفية الايجابية والسلبية، حتى تعرف متى يجب أن تتدخل.

ضبط المشاعر:

عندما يواجهك التوتر، اعكس الشعور إلى حالة عاطفية ايجابية مثل التفكير بالهدوء.

عندما تواجهك حالة مشابهة لنفس حالة التوتر الأولى فتذكر المفتاح السابق (مفتاح الهدوء).

الآن أصبح لديك ضابط (مفتاح مثبّت) لمشاعرك قبل الوصول لذروتها.

كرّر هذه العملية حتى تصبح تلقائية.

استخدم أيضاً حركات جسدية كرابط مثبت للحالة العاطفية الإيجابية، مثل: (هدوء يرافقه الجلوس، ورسم زهرة معبرة، وهكذا).

٢ـ الاستماع

للمهارات أهمية كبيرة جداً فى حياة الفرد، ومن المهم اكتسابها فى سن مبكرة من أجل ديمومتها واستمرارها، وتعد مهارة الاستماع من المهارات المؤثرة فى حياة الفرد، فالاستماع دلالة الإدراك الجيد، ونضج الشخص وذكاءه.

إن السمع: هو عملية يقوم بها الجهاز السمعى من خلال التقاط الأذن للذبذبات الصوتية المختلفة فقط دون تفسير المعنى، أما الاستماع: فهى المهارة الأكثر تعقيداً وترتبط بانتباه المستمع إلى حديث المتحدث، ومحاولة تفسير كل ما يصدر عن المتحدث من كلمات، وإيماءات، أو حتى نظرات.

شروط مهارة الاستماع:

رغم أن ٨٥ بالمائة من حجم ما نتعلمه يكون عن طريق حاسة السمع، إلا أن الباحثين يرون أن الأفراد غالباً لا يسمعون جميع ما يدور حولهم لتأثرهم بعوامل خارجية تحيط بهم. نحن نسمع ما يقوله الآخرون لكننا لا نصغى له. إننا نتذكر ٢٠ بالمائة فقط مما نسمع؛ لأنه على الرغم من أننا نستمع ما بين ١٢٥ كلمة إلى ٢٥٠ كلمة فى الدقيقة، فأننا نفكر فى ما بين١٠٠٠ كلمة إلى٣٠٠٠ كلمة فى الدقيقة، وفى الوقت الذى يتحدث فيه الآخرون، نكون نحن فى حالة تفكير، إن العلم يظهر لنا أنه لا يمكن لشيئين أن يحدثا بنفس القدر وفى نفس الوقت، فلا يمكنك أن تفكر وتستمع فى آن واحد أو أن تقرأ وتستمع، الاستماع مهارة، ومن شروط فن وإتقان مهارة الاستماع ما يلى:

جلوس المتحدث والمستمع فى مكان هادئ بعيد عن الإزعاج.النظر فى وجه المتحدث باهتمام وبإنصات، وتجنب الالتفات والمقاطعة.متابعة المتحدث وذلك بالتعرف على الإيماءات والتمييز بين الأصوات المتعددة، ومحاولة معرفة ما يقصده المتحدث، أو ما يريد التوصل إليه. القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة والأفكار الثانوية فى الحديث مع الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية فى الذهن.

مراحل مهارة الاستماع

مرحلة الفهم والدقة:

الاستعداد للاستماع مع الفهم.توجيه الذهن والتركيز على ما يجرى سماعة.فهم الفكرة العامة للحديث والأفكار الأساسية الأخرى المتفرعة منها .فهم الإشارات والإيماءات والأصوات التى يرسلها المتحدث.

مرحلة الاستيعاب:

قدرة المستمع على فهم ما ذكر من معلومات وأفكار.التمييز ما بين جانب الخيال والحقيقة، والأمثلة والحقائق. القدرة على تصنيف الأفكار السابقة، مثل (مهم، غير مهم).

مرحلة التذكر:

تمييز الأشياء الجديدة فى الموضوع.التعرف على الموضوع أو الفكرة الجديدة ومحاولة ربطها مع أفكار سابقة مشابهة أو ذكريات ماضية مقاربة.القدرة على الاستفادة من الأفكار المطروحة وانتقاء المفيد منها والصحيح.

مرحلة التفاعل والنقد البناء:

حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث، يؤدى إلى الشعور بشعور المتحدث.

أن يُصدر المستمع حكم الرفض أو القبول لأفكار المتحدث بناءً عن قناعة داخلية تصدر من معرفةالمستمع العلمية وخبراته السابقة.أن يدرك المستمع مصداقية الأفكار وإمكانية تطبيقها على أرض الواقع.أن يستخدم المستمع بصيرته كى يتنبأ من سياق الكلام بخاتمته.أن يحلل المستمع أفكار المتحدث، ويقيمها، ويميز بين جوانب الضعف والقوة فيها.

الإنجاز الجيد

الإنجاز الجيد يعتمد تحقيق النجاح فى الأداء بشكل كبير على كفاءاتك ومهاراتك، لذا حدّد نقاط قوتك واستغلّها لتطوير أدائك وعالج نقاط ضعفك.

الأداء الجيد:

يمكنك أن تطوّر أدائك بتعلم العديد من المهارات التى تندرج تحت ثلاثة مجالات/جوانب رئيسية، لذلك عليك التركيز على المجال أو الجانب الذى تحتاج تطويره، وهذه المجالات هى:

تطوير الذات:

تشمل مهارة تحديد الأهداف ومهارة إدارة الوقت والمهارات الشخصية. وتأكّد أن مهارات العمل والانجاز ستتطور بشكل ملحوظ إذا تمكنت من إدارة ذاتك بشكل جيد.

تحقيق الإنجاز:

حدّد المهام التى يجب عليك إنجازها والمدة المحددة لإنجاز كل مهمة، وبذلك ستتمكن وبكل سهولة من متابعة سير العمل وتحقيق الإنجاز.

التعامل مع الآخرين: تذكر دائماً أنّ نجاح العمل يعتمد بشكل كبير على تواصلك الجيد مع الأشخاص أصحاب العلاقة والمؤثرين فى أعمالك وإنجازاتك.

معرفة ما عليك تعلمه:

لكى تتغلب على مشكلة ما، لابدّ أن تحدّد المهارات اللازمة لتجاوز تلك المشكلة. على سبيل المثال: إذا كنت تواجه مضايقة ما فى عملك فهذا دليل بأنّ عليك العمل بمهارات تطوير الذات، كن واضحاً بالنسبة لما تريد تحقيقه، فإن أردت أن تبقى هادئاً فى هذا الموقف ابحث عما يساعدك للقيام بذلك. وفى هذه الحالة فإن المهارة التى تحتاج إلى تطويرها هى الانضباط العاطفى.

نموذج تعلم المهارات:

يعتمد هذا النموذج على معرفة الخطوات اللازمة لتعلم مهارة جديدة بحيث تتدرج فى الانتقال إلى مهارات أعلى كفاءة، (من مرحلة عدم الكفاءة إلى مرحلة الكفاءة).

لكى تنجح فى تطوير مهاراتك عليك تصنيفها حسب درجة احتياجك لها، ابدأ بالتركيز على تطوير الأهم فالمهم. ولا تنسى أهمية تحديد المدّة الزمنية والأدوات اللازمة لتطوير كل مهارة. على سبيل المثال: لتطوير مهارة إدارة الوقت، قد تحتاج إلى قراءة عدد من الكتب المتخصصة أو الالتحاق بدورات تدريبية معينة. وتذكّر دوماً أن تخصيص بعض الوقت لتطوير الذات هو الطريق الوحيد لتطوير أدائك، ولاشىء أهم من تطوير المهارات الشخصية.

مراجعة المواقف:

استخدم المراجعة العقلية المتكررة لتطوير المهارات، وتخيل التعامل مع المواقف بشكل أفضل. إذا كان لديك كم هائل من الأعمال المتراكمة، من الطبيعى أن هذا الكم لن يُنجز إلا إذا بادرت بالتغيير (أى العمل على إنجازها)، تدرّب على التفكير بكيفية اختلاف ردّة فعلك فى المرة القادمة عندما تواجه أعمالاً وإنجازات أكثر من طاقتك.

■ ■ ■

13

عناصر مهمة للنجاح



البحث فى المكتبات

يجهل كثير من الطلبة الخطوة الأولى فى كيفية البحث فى المكتبة، وحسب رأى العديد من أمناء المكتبات فإن الطلبة غالباً لا يعرفون الكثير من التقنيات المفيدة لهم فى عملية البحث. وقد يلجأ الكثير منهم إلى البحث الإلكترونى " عن طريق الانترنت" لكن يجب أن لا ننكر حقيقة أهمية البحث فى المكتبات العامة وأولويته.

وسنستعرض فيما يلى بعض النصائح المفيدة فى عملية البحث لتتعرف على الطرق المثلى التى توصلك لأسرع وأسهل الحلول فى معرفة كيفية الوصول إلى ما تريد من كتب أو موسوعات فى المكتبة، ومنها حدد هدفا لموضوع بحثك، واكتب العناصر الأساسية إن أمكن. احمل معك دفتراً صغيراً مكتوب به قائمة لجميع المعلومات التى تبحث عنها، مثل: موضوع البحث أو التقرير، وبعض المؤلفين المرشحين، وبعض المواضيع الأخرى التى ستتطرق لها فى بحثك. عند دخولك للمكتبة سجل أسمك، أو اشر إلى بطاقتك إن كنت مشتركاً. ألتزم الهدوء دائماً، وأغلق هاتفك المحمول أو أى جهاز له صوت احتراماً للقراء. لا تترد فى السؤال عن أماكن الكتب التى تريد البحث فيها، ولا تكن كما يفعل بعض

الطلبة الذين يسألون عن الكثير من المعلومات المتشابكة ويجهلون ما يريدونه تحديداً . كن دائماً على يقين أنك تسأل وتستفسر عن الموضوع المحدد المعطى لك، فإن وجدته صعباً حاول توضيح ما تريد إلى شخص آخر ولا تتردد فى طلب المساعدة. تستغرق عملية البحث فى المكتبة لدى كثير من الطلبة ساعات طويلة، وذلك بسبب جهلهم فياستخدام طرق البحث فى المكتبة، مثلاً من المفروض أن يتعلم الطالب كيفية البحث الكترونياً، وفى حالنسيان بعض التعليمات، فلا بأس من السؤال فى كل مرة حتى يتمكن الطالب من إتقان التقنية التى تساعده على توفير الوقت والجهد . المكتبة مليئة بالكتب المفهرسة والمرقمة، فبعد أن تجد الكتاب وتستخدمه لا تحاول إرجاعه إلى مكانه، ضعه على الطاولة، كى يعيده الشخص المسئول إلى مكانه المحدد . اطّلع على الكتب وعلى أسماء المؤلفين، وأختر ما يناسبك منها على شكل مجموعات إن كنت تريد البحث والجلوس فى المكتبة. احمل دفتراً آخراً لتدون به كل المعلومات التى استفدت منها، وعند كل معلومة اكتب اسم الكتاب والمؤلف والصفحة. الكثير من الطلبة عادة يبحثون فى كتب ليس لها صلة بالأسئلة التى يبحثون عنها، وهذا إضاعة للوقت والجهد . إذا كانت كمية الصفحات المطلوبة كثيرة، فاطلب من الشخص المسئول تصويرها لك. اطلع على الكتب الأجنبية إن كنت تجيد اللغة التى كتبت بها، حاول ترجمة بعض من الفقرات المهمة، لتضيفها كمصدر آخر يعزز بحثك وينوعه. قم بتجميع كل ما له علاقة بموضوع بحثك، وبعد ذلك احذف ما تشعر انه غير ضرورى وزائد . دقة المعلومات فى البحث وتركيزها تغنى بحثك وتعطيك فرصة اكبر للحصول على علامات ونتائج جيدة. لا تنس توثيق المراجع فهو من أهم المراحل، لذلك يجب أن تعتاد على كتابة

اسم الكاتب أو المؤلف،السنة(تاريخ النشر)، العنوان، مكان النشر، دار النشر،وعدد الصفحات لتدونها فى نهاية بحثك.

دوّن أسماء الكتب التى تريد الاطلاع عليها لاحقا، أو التى قد تحتاجها فى بحث أخر.

التأمل والتفكر

التأمل:

الأَمَلُ هو الرجاء،وتأمَّلَ الشىء نظر إليه مستبينا له (مختار الصحاح١/ ١٠). وقال ابن منظور (التَّأَمُّلُ:التَّثَبُّت، وتأَمَّلت الشىءَ أى نظرت إليه مُستثْبِتاً له. وتَأَمّل الرجلُ: تَثَبَّت فى الأَمر والنظر) (لسان العرب١١/٢٧). وقد ورد التأمل فى القرآن الكريم فى مواضع كثيرة. قال تعالى ﴿**أَفَلا يَنظُرُونَ إِلَى الإِبِلِ كَيْفَ خُلِقَتْ وَإِلَى السَّمَاء كَيْفَ رُفِعَتْ وَإِلَى الجِبَالِ كَيْفَ نُصِبَتْ وَإِلَى الأَرْضِ كَيْفَ سُطِحَتْ**﴾. (الغاشية: ٢٠).

معوقات التأمل:

فوائد التأمل:إن التأمل سبيل الإيمان قال تعالى﴿أَوَلَمْ يَرَ الَّذِينَ كَفَرُوا أَنَّ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضَ كَانَتَا رَتْقًا فَفَتَقْنَاهُمَا وَجَعَلْنَا مِنَ المَاءِ كُلَّ شَىْءٍ حَىٍّ أَفَلا يُؤْمِنُونَ﴾. «الأنبياء:٣٠».

إن التأمل يقود للتفكير بأسرار الخلق وبحقيقة هذه الحياة الدنيا،وبعظمة الخالق، ويساعد على الفهم الأعمق للحياة،كما أنه وسيلة مدهشة لصفاء الذهن وتركيز الانتباه، ويعزز الصحة العقلية والبدنية والنفسية،كما تؤكد الشواهد أن ممارسة التأمل تقضى على الأرق والقلق.

فن التأمل:

إن معظم تدريبات التأمل بالغة البساطة، فما عليك إلا أن توجّه انتباهك إلى شىء واحد لكى تُعمّق معرفتك باللحظة الراهنة، وتختار مكان مناسب يساعدك على تهدئة العقل، حاول النظر نحو شىء أو موقع محدد، بحيث يكون الجسم فى وضع الجلوس المريح لك، واتّبع الإرشادات التالية:

أن تنتبه إلى عقلك،وتركز ذهنك فى مجال محدد. أن تقيم علاقة ودودة مع نفسك. أن تنغمس فى مستوى حدسى عميق. أن تتيح لنفسك فرصة هدوء العقل واسترخاء النظر فى اتجاه واحد.

هناك عنصران مهمان فى التأمل،و هما: (التركيز والإدراك).

التركيز: له قيمة كبيرة فى كل ما تفعله، حتى إذا كنت تحاول عقد رباط حذائك بسرعة، ستجد أن الاهتمام بالتفاصيل مسألة ضرورية، إن التركيز على أدق التفاصيل يزيد من الكفاءة وبالتالى فأن التأمل يساعد على تطوير التركيز والحفاظ عليه.

الإدراك: من المهم أيضاً أن تفهم ما تلاحظه فى حياتك اليومية، على سبيل المثال: عندما تسمع صوتاً مفاجئاً من السقف، من المهم أن تميز إن كان مصدر الصوت هو محاولة لص اقتحام المنزل، أو صوت جذع شجرة. ومعرفة مكانك داخل غرفة مظلمة يساعدك فى العثور على مفتاح الإضاءة بسرعة، بعبارة أخرى إن التأمل يساعدك فى تطوير إدراكك.

من المهم أيضاً وأنت تتأمل إلى نفسك أو أى شىء آخر، أن تحاول التأمل بدون إصدار أى أحكام، فنحن اعتدنا على إصدار الأحكام

بصورة دائمة، وأحياناً تكون هذه الأحكام سلبية مما يؤثر على تعاملنا مع البيئة المحيطة.

يتوقع الكثير من الناس أن تأتيهم نتيجة التأمل فى وقت قصير(أى بين يوم وليلة)، إلا أن هذا ليس ممكناً، أنها عملية تطور تقوم على الاستمرارية، فلو قمنا بممارسة التأمل كل يوم بانتظام، فأن ذلك سوف يسهم فى تطورنا.

التخطيط

التخطيط يعنى: وضع أهدافك فى برنامج عمل قابل للتنفيذ، أو بعبارة أخرى: رسم صورة واضحة للمستقبل، وتحديد الخطوات الفعّالة للوصول إلى هذه الصورة؛ أى وضع أهدافك فى برنامج زمنى، وتحديد الخطوات والإجراءات التى تقود إلى تحقيقها. وكذلك فإن التخطيط مهم للعمل على تنفيذ المهام والمشاريع المنوطة بالفرد فى الوقت الحاضر، هذا بالإضافة إلى أهميته كمنهج للتعامل مع المشكلات التى تطرأ على الفرد والعمل على حلّها.

ومن المفيد لنا أن نتأمل النموذج الذى ابتكره (ماسلو) عالم النفس الأمريكى حول الحاجات الإنسانية، فهو نموذج شيّق يربط حاجات الإنسان بالتخطيط. يقول ماسلو: إن حياة الإنسان مبنية على الاستجابة لمجموعة من الحاجات وهى فى الأهمية والترتيب كالآتى:

وبناءً على نظرية ماسلو فإن هناك حاجات أساسية لابد أن يستجيب لها الإنسان ويشبعها وهى الحاجات الفسيولوجية، وعند إشباع كل حاجة ينتقل إلى الحاجة التى أعلى منها، ولاشك أن التخطيط جزء من الحاجات المتقدمة وله علاقة بالعمل على تحقيقها.

فوائد التخطيط:

- التخطيط يساعدك على تحديد الاتجاه، وذلك لأنه فى الأصل مبنى على أهداف سبق لك أن حدّدتها.

- التخطيط يساعدك على تنسيق جهودك وجعلها متناغمة مع بعضها البعض.

- التخطيط يقدّم لك معايير واضحة ومقاييس محدّدة للتقدم من أجل تحقيق أهدافك.

- التخطيط يجعلك مستعداً للخطوات القادمة.

ما الذى يمنعنا من التخطيط

- الجهل بالتخطيط وعدم معرفة أهميته فى الحياة.
- عدم الإلمام بكيفية التخطيط.
- عدم القناعة بالتخطيط والشعور بأنه مضيعة للوقت.
- الاستسلام للأمور العاجلة وعدم التفريق بين المهم والأهم والعاجل.
- الخوف من المجهول.
- الثقة المبالغ بها (الزائفة) فى القدرة على الإنجاز دون تخطيط.

التفكير الفعّال:

- تعتمد مهارة التفكير الفعّال على ثلاث عناصر رئيسية هى: المنطق والتفكير الجوانبى والحدس.

المنطق:

المنطق يعنى التفكير السليم، وباستخدام المنطق ستصل إلى مرحلة مثالية تكوّن فيها قوة مسيطرة تزيل كل العوائق التى تواجهك، إلاّ أن

المنطق وحده لا يكفى، فهو لا يسعفك فى حال وجود الكثير من الأمور المجهولة.

إن الشخص العاقل يبدأ بتقصى الحقائق المؤكدة، ومنها يتابع حتى يصل إلى نتائج مؤكدة.

إن النظر إلى مجموعة الأحداث الممكنة يؤدى إلى توقع النتائج التى قد تنجم عنها، وهذا يساعد على إنتاج خطط معقولة للتعامل مع كل الاحتمالات والروابط المتشابهة (سبب ـ نتيجة) (روابط واحتمالات ـ نتيجة).

إن استخدام المنطق يعلّمنا بأن أفضل الخطط الموضوعة يمكن أن تتعطل، ولذلك يجب أن تستعد فى تفكيرك لكل طارئ.

التفكير الجوانبى

نستخدم فى التفكير الجوانبى أساليب متنوعة، وذلك من أجل تحدى الأفكار الواردة (التى تطرأ على الخاطر) حتى نصل إلى حلول واقتراحات جديدة ومحسّنة.

يعتبر التحفيز أحد أساليب التفكير الجوانبى، ويعتمد على استعراض الأفكار غير المألوفة التى تؤدى إلى استثارة أفكار عملية ومقبولة.

من أساليب التفكير الجوانبى أن تسعى لإيجاد تناظر بين المجالات والحقول المختلفة.

إذا تم إخبارك بأن هناك فكرة مستحيلة أو لن تحصل، فضاعف جهودك وفكّر مليّا حتى ترى أن هذه الفكرة لها قيمة.

الحدس

قد يبدو الحدس أو البصيرة أقل تأثيراً من المنطق والتفكير الجوانبى، ولكن عمليات التفكير الحدسى عقلانية كغيرها من العمليات.

هناك عوامل قد يحاول الوعى كبتها، لكن الحدس يأخذها بعين الاعتبار، فمثلا قد تجد أن هناك شك غير معروف يحاول منعك من اتخاذ القرار فى بعض الحالات التى يشوبها الغموض، لذا عليك عدم تجاهل الرسائل الداخلية التى يمليها عليك حدسك.

عليك التعامل مع أفكار الحدس بشكل تحليلى كغيرها من الخطط المنطقية، وتفحص الحدس مقابل الحقائق.

الحدس حالة فطرية، لكننا نحتاجها فى حالاتٍ كثيرة، ونتعلم منها الكثير، على أن لا ننزعج من الحالات التى يخذلنا فيها الحدس.

التقبل والتعايش

التقبل يعنى التراضى، ويعد من الركائز المهمة للعمل والعيش مع الجماعة، فلا يمكن أن نتصور قيام علاقة ناجحة، بين طرفين أو أكثر دون تقبل هذه الأطراف لبعضها، كذلك يعتمد التقبل على الفكر والاقتناع والممارسة.

يختلف البشر باختلاف مجتمعاتهم وطبيعة نشأتهم، فما هو مقبول لدى إنسان قد يكون مرفوض عند الآخر، ولا يعنى هذا إن الاختلاف فى اللغة أو العادات أو التقاليد بين الشعوب مبرراً لعدم تقبل الآخرين، قال تعالى: **﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾** (الحجرات:١٣).

إرشادات لتنمية مهارة التقبل:

- تعرّف على الأشياء أو المواقف التى تزعجك، إسأل نفسك: "ما هى الأشياء التى تجرح مشاعرى أكثر من غيرها؟ ولماذا؟ واعمل على تفادى ما يزعجك.

ـ ضع عدد من القواعد والقوانين المحددة لمستوى السلوكيات المقبولة لديك، والتى تحافظ بها على احترامك لذاتك واحترامك لغيرك، وعامل الآخرين تبعاً لهذه القوانين.

ـ تذكر دائماً أن لردة فعلك تأثير على الآخرين، فلابد من ضبط انفعالك عند تعرضك إلى موقف غير مقبول بالنسبة لك.

ـ احرص على التواصل الإيجابى بينك وبين الآخرين عن طريق (المشاركة والإصغاء الجيد والتعبير اللبق عن المشاعر) والبعد عن التمركز حول الذات.

ـ ابحث عن أفكار تساعدك على التقبل، على سبيل المثال: اكتب بعض العبارات المنتقاه معبرا عن أفكارك ومشاعرك نحو الآخرين،وعند مقابلة أصدقائك، احرص على مخاطبتهم بنماذج من العبارات الطيبة والمتميزة التى أعددتها فى ذاكرتك.

ـ لا تصدر أحكاماً على الآخرين عند لقائهم لأول مرة فالانطباعات الأولى ليست صحيحة دائماً.

ـ تعلم كيفية حل الخلافات مع الآخرين، تخيل موقف الخلاف وكأنه بداية لقصة ما، ثم أكمل القصة بحل مناسب لهذا الموقف.

ـ ثقف نفسك باستخدام جميع الإمكانيات التقنية وشبكة الانترنت وأجهزة الفيديو وأجهزة العرض المختلفة،وذلك بمشاهدة وسماع (أفلام، تسجيلات، محاضرات، معلومات مصورة) عن عادات وتقاليد ولغات المجتمعات والشعوب المختلفة، وذلك لتصبح أكثر معرفة وفهماً وتقبلاً للآخر.

أنوا التقبل

الأول: قبول وتقدير الذات.

الثانى: قبول وتقديرا لآخرين.لكى تتقبل الآخرين عليك أن تدرب نفسك على ما يلى:

قبول الاختلافات: لكى تتقبل الاختلافات عند الآخرين، عليك أن تميز الفروق الفردية وتتعرف على الاختلافات فى القدرات والمواهب بين الأفراد.

فهم مشاعر الآخرين:لكى تفهم مشاعر الآخرين عليك أن تدرك احتياجاتهم وتحترم مشاعرهم، وتعى مدى تأثير سلوكك الشخصى على مشاعرهم.

التعايش مع الجماعة: لكى تتعايش مع الجماعة لابد أن تتمتع بالقدرة على تكوين الصدقات، وكى تتشارك مع الآخرين عن طريق التبادل والعطاء يجب أن تثمن مزايا العمل مع الآخرين.

لتعامل مع الخلافات:لابد عليك أن تتعامل مع الخلافات من خلال التفكير الجيد فى إيجاد الحلول المناسبة،والتحكم بالانفعالات والتعامل مع الضغوط بشكل مناسب.

الذكاء الاجتماعى

يتميز أصحاب هذا النوع من الذكاء بقدرة رئيسية على ملاحظة الفروق بين الأشخاص وخاصةً نقاط التباين فى حالاتهم المزاجية وحالاتهم النفسية. كذلك فهم قادرين على فهم دوافع الآخرين. ويفضلون العمل الجماعى الذى يتميز بزيادة إنتاجهم مقارنة بعملهم الفردى. يكون لديهم استعداد طبيعى لفهم أحاسيس الآخرين وماذا يريدون وعلى أى أساس يتصرف الآخرون،و كذلك يتميزون فى المواقف القيادية ويشاركون بشكل فعال فى مختلف أنواع التجمعات.

هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

هل أنت قادر على تكوين علاقات اجتماعية بسهولة،و تهتم بمشاعر الآخرين؟ هل تمد يد العون للآخرين، وتشارك الآخرين خبراتك

ومهارتك؟ هل تمتلك صفات القائد؟ هل لديك صداقات كثيرة ومتنوعة، ولا تحب الانعزال عن الآخرين؟ هل يزيد إنتاجك فى العمل الجماعى مقارنة بالعمل الفردى؟

فى أى المهن أو الأعمال يبدع صاحب الذكاء الاجتماعى؟

مُدَرِّس، مُدَرِّب، مدير أعمال. مشرف اجتماعى، متخصص فى علم النفس، تربوى. محامى، مذيع (مقدم برامج).

مندوب مبيعات، مسئول علاقات العامة.

لماذا الذكاء الاجتماعى مهم؟

يساعدك على التواصل والاستمرارية مع الآخرين كالأهل والأقارب والأصدقاء. يساعدك هذا الذكاء فى تخطى الأزمات، ويجعلك قادر على مساعدة الآخرين. يُمكّنك من تنظيم وقيادة الآخرين. تستخدم هذه الموهبة فى التدخل لفض النزعات وإصلاح ذات البين.

إرشادات لتطوير الذكاء الاجتماعى

صمم خريطتك الاجتماعية الخاصة بك.

اكتب أسمك فى منتصف ورقة وبجانب أسمك اكتب أسماء الأشخاص المقربين لديك (عائلة أو أصدقاء).

ومن ثم اكتب أسماء أشخاص وحدد مكانهم على الورقة بحسب درجة علاقتهم بك، إذا كنت تشعر بأنك بعيد عن شخص ما أجعله على حافة الصفحة، ثم انظر إلى القائمة إذا كنت تريد المزيد من الأسماء بجانب أسمك، تدرّب على هذه القائمة.

تعّرف على أشخاص جدد تتشارك معهم فى اهتمامات معينه.

انظم إلى نوادى أو مجموعات تنظم نشاطات أو دورات تهتم بها، وتشارك مع الآخرين بما تحب، وشارك فى الأعمال الخيرية.

شارك مع مجموعة من فصلك الدراسى فى التعلم والمذاكرة، وأطلب من معلمك فى المدرسة أن يمنحك فرصة التعلم فى مجموعة، كما يمكن التعلم مع مجموعات من خارج المدرسة.

إن مساعدة الآخرين تمنحك شعور رائع، أجعل من نفسك معلماً لمن هم أصغر سناً.

نظم أوقات معينه تقضيها مع العائلة، وتذكر أن التواصل مع أصدقائك مهم جداً.

انتهز كل فرصة تقابل فيه شخصاً أو تتعرف عليه للتعلم منه والاستفادة من خبراته، وتعرّف جيداً على شخصيات الآخرين.

إذا كنت تشعر بالخجل من تكوين أصدقاء جدد أطلب مساعدة أحد أفراد عائلتك أو صديق قديم وحاول معه بناء صداقات جديدة.

الذكاء الإيقاعى

يُعرّف الذكاء الإيقاعى بأنه القدرة على تلحين وتذوق الصوت، ويعتبر من أوائل أنواع الذكاء ظهورا لدى الإنسان، وإن أصحاب هذا النوع من الذكاء لديهم القدرة على تحويل النصوص والعبارات إلى ترنيمات وإيقاعات.

حين يمكنك وضع تصور موسيقى للأصوات من حولك مثل تغريد الطيور أو صوت القطار وهو يسير على الخط الحديدى فهذا يعنى أنك تملك هذه المهارة، كما أنك تستطيع إدراك أعمق الأصوات والإيقاعات الموسيقية الكامنة فى ما يحيط حولك.

يدقق أصحاب هذا النوع من الذكاء على نبرة الصوت أثناء سرد القصة، ولا يعيرون اهتماما للصورة، مثال على ذلك: إذا كان هناك وصف للعاصفة فى القصة فأنهم يتوقفون ويحاولون الاستماع لصوت تلك العاصفة.

هذا وظلت الموسيقى تمثل الوسيلة الرئيسية لنقل ثقافات الشعوب من جيل لآخر. فقبل ظهور الكتب كوسيلة لحفظ المعرفة كان الناس يختزنون معارفهم داخل عقولهم، حيث يقوم الكبار فى تلك المجتمعات بتوصيل تلك المعارف عن طريق القصائد والأشعار إلى أبنائهم الذين بدورهم يختزنون تلك المعرفة داخل عقولهم أيضا لحين توصيلها إلى الجيل الذى يليهم. وكأن هذا يعنى عملية التخزين والنقل لعشرات الآلاف من المعلومات مثل (حفظ أسماء السلالات، وأنواع النباتات، ووسائل العلاج، والتاريخ الكامل للقبيلة).

هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

تحفظ الكثير من الأناشيد .تمتلك صوتاً جميلاً. مستمعاً جيداً للألحان. تلتقط الإيقاعات التى تحملها الأصوات من حولك وتقلّدها .تحب إصدار أصوات موسيقية باستخدام أعضاء جسمك (الدندنة، التصفيق، نقر الأصابع).تتذكر الأحداث عن طريق ربطها بترنيمات معينة.

فى أى المهن والأعمال يبدع صاحب مهارة الذكاء الإيقاعى؟

مُرتّل، منّشد، مُلحن. معد تسجيلات صوتية. أخصائى مؤثرات صوتية للأفلام. مهندس صوت (لاستوديوهات التسجيل والأفلام والإذاعة التلفزيون والعروض الحية). مصمم صوت لأفلام الفيديو والأعمال السينمائية.

لماذا الذكاء الإيقاعى مهم؟

يساعدك فى التعّلم وتذكّر الكثير من الأشياء الهامة.يجلب لك السعادة.عند صنعك للإيقاع فإنك تحقق أكثر مما تتوقع. فإنك تفكر، تعبر عن مشاعرك، تحل مشكلات، تكوّن صداقات، تنمى علاقاتك مع الآخرين وتشركهم فى جزء هام من ذاتك.

إرشادات لتطوير الذكاء الإيقاعى:

الاستماع الجيد لإيقاعات الأصوات.التفكير فى نوع الإحساس الذى تمنحه لك هذه الأصوات (فرحا، سعيدا،نشيطا، حزينا، غاضبا، منتعشا، مستجيبا، مسترخيا، خياليا).طريقة انسجام الكلمات مع الإيقاع المصاحب لها (هل يعكس الإيقاع قصة معينه). (هل يذكر الإيقاع بأناشيد أخرى). إن النشيد الجماعى يمنحك إحساسا جميلا أيضا. حيث أنه يمثل نوعا من المشاركة فى المشاعر من خلال الإيقاع،وهذا يجعل اللحن أكثر عمقا. كما أن مشاركة الآخرين فى النشيد يقوى علاقتك معهم، ويمنحك حسا اجتماعيا جميلاً، سواءً كان ذلك مع أفراد عائلتك أو مع أصدقائك فى الإذاعة المدرسية الصباحية.حاول أن تجد إيقاعاً جذاباً فى الأصوات المزعجة الصادره عن مواقع البناء أو صوت غسالة الملابس، فمثلاً قد يوحى لك صوت العاصفة أو صوت هطول المطر بتأليف نغمات موسيقية معينة. قد تسمع أصوات موسيقية داخل عقلك أكثر مما تسمعه من حولك، فهل يمكنك إخراج تلك النغمات والإيقاعات التى تتردد داخل عقلك إلى حيز الوجود؟ وهل يمكن أن تحوّل تلك النغمات إلى كلمات يمكنك أن تدندن بها، كما يمكنك عزف الإيقاعات التى يضج بها عقلك، فليس من المهم كيف تبدأ تأليف اللحن،

فيمكنك ارتجال وتجريب أية نغمات لتصل إلى ما يروقك من لحن.

ارسم ولوّن ما تسمعه من أصوات وإيقاع ونغم، فقد توحى لك الأصوات والإيقاعات ببعض الصور أو قد ترى فيها تدفقا للألوان أو الأشكال، وبالتالى يمكنك استخدام الموسيقى كمصدر إلهام لتأليف القصص أو الرسم.

الذكاء البيئى:

يُعّرف الذكاء البيئى بأنه قدرة الفرد فى التعّرف على النباتات والحيوانات وتصنيفاتها، والتى تعزز بدورها مهارات الملاحظة والتجميع والتصنيف فى أمور الحياة اليومية. إن أصحاب هذا النوع من الذكاء يمكنهم الجمع بين العمل والمتعة، فقد يمارسوا ما كُلّفوا به وهم يقضون وقتاً جميلاً فى مكان يحبونه.

هل تمتلك إحدى هذه الصفات؟

هل تخرج إلى الطبيعة وتحب التعرف على تصنيفاتها وتكاثرها ونموها؟ هل تتأمل السماء والشمس والقمر والنجوم؟.

هل تعتنى بالنباتات [illegible] عها وتسق [illegible]) والحيوانات (تطعمها وتحملها وترعاها)؟ هل تجمع ون [illegible] ر، الهياكل، القواقع، البذور، الأوراق)؟. هل تطالع كتب الأ [illegible] يك كمية كبيرة لصور الكائنات الحية (نبات أو حيوان)؟ هل [illegible] بالمخيمات وتسلق المرتفعات؟ هل تتحدث كثيراً عن الحيوانات؟ هل تتميز بذاكرة جيدة تُخّزن فى طياتها (تفاصيل الأماكن التى قمت بزيارتها، أسماء الحيوانات، أنواع النباتات)؟ هل تهتم بالبيئة من حولك (الحى الذى تسكنه، مدرستك، منزلك)؟. هل تستمتع بالنظر إلى الأنهار والبحار، وهل تستمتع بالمطر، وتطرب لخرير الماء

وتساقط الأمطار، وصوت الريح، وحفيف الأشجار؟ هل يأسرك ألوان الأشجار فى فصل الخريف، وهل تسحرك الصحراء بروعتها؟.

فى أى المهن والأعمال يبدع صاحب مهارة الذكاء البيئى؟

دراسة علوم الحياة (بيولوجيا، أحياء،جيولوجيا).طبيب بيطرى.مدرب حيوانات.فى مجال الزراعة.عالم فى طب الأعشاب.صيدلى.صياد.معد برامج عن الطبيعة. مصور للمناظر الطبيعية

لماذا الذكاء البيئى مهم؟

للتأمل والتفكر فى عظمة الخالق سبحانه وتعالى. تستخدمه لكى تكون أكثر اهتماما بالبيئة من حولك.تدرك من خلاله أهمية المحافظة على الطبيعة والبيئة.يساعدك على التعلم من خلال إدراك كل شئ فى الطبيعة.يسعد وجدانك ويبعث السعادة فى روحك دائما.

إرشادات لتطوير الذكاء البيئى:

تأمل الطبيعة أينما تكون مثل: مراقبة لمجموعة من النمل، أنواع الزهور المختلفة، نمو أنواع النباتات المختلفة.و استمتع بمراقبة تغير لون أوراق الأشجار فى وقت الخريف [illegible] زرع نبته، راقب نموها يوماً بعد يوم ولاحظ الاختلافات التى تمر [illegible] نمو [illegible] (هل تنمو بسرعة، كم كمية الماء التى استهلكتها، كم [illegible] للشمس).تأمل السماء، لاحظ أشكال السحب المختلفة، [illegible] ثابتة أم متحركة، تأملها هل هى متقطعة أم متواصلة، هل هى بيضاء، رمادية أم داكنة؟).

■ ■ ■


محتويات

